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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Promedio % de Cumplimiento Planes de Acción/ % Total Planes de Acción (100%)	%	Promedio % de Cumplimiento Planes de Acción	Sumatoria de los resultados de cumplimiento obtenido en los planes de acción de las diferentes dependencias.	Planes de Acción
		% Total Planes de Acción (100%)	% planes de acción formulados en la Empresa.	Unidad Planeación

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

META DEL INDICADOR	100%	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	DIRECCIONES DE LA EAAAY

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2020				
Variables /Periodo	**ENERO - MARZO**	**MARZO - JUNIO**	**JULIO - SEPTIEMBRE**	**OCTUBRE - DICIEMBRE**
Sumatoria de los Resultados de los Planes de Acción	26%	25%	34%	12%
Total Planes de Acción	100%	100%	100%	100%
Resultado	**26%**	**25%**	**34%**	**12%**

CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Sumatoria de los Resultados de los Planes de Acción	86%	90%	88%	92%	97%
Resultados	86%	90%	88%	92%	97%



Elaboró. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Oficina de Planeacion

Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente EAAAY

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.128-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
(Ejecución Plan de Compras /Programación Plan de Compras)*100	%	Ejecución Plan de Compras	Valores comprometidos y ejecutados de los bienes y servicios programadas en el Plan de Compras por cada rubro presupuestal.	Plan de Compras
		Programación Plan de Compras	Valores iniciales programados en cada rubro presupuestal con el detalles de bienes y servicios adquirir.	Plan de Compras

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		
META DEL INDICADOR	100%	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**			REPORTE DE PLAN DE COMPRAS		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2020				
Variables /Periodo	**MARZO**	**JUNIO**	**SEPTIEMBRE**	**DICIEMBRE**
Ejecución Plan de Compras	14.745.732.083	19.056.408.716	25.177.679.384	36.744.944.381
Programación Plan de Compras	36.168.635.145	36.293.310.106	36.743.254.890	37.634.041.332
Resultado	**40,8%**	**52,5%**	**68,5%**	**97,6%**

CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y COMPRAS



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PROGRAMA	VALOR TOTAL PROYECTADO	VALOR EJCUTADO	% EJECUTADO
GASTO FUNCIONAMIENTO	22,871,775,883.69	22,323,165,121.96	98%
GASTO DE OPERACIÓN	9,238,889,864.00	9,128,465,586.00	99%
GASTO INVERSION	4,836,608,299.00	4,606,546,387.72	95.2%

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO (Millones)					
Años/ Variables	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Ejecución Plan de Compras	28,151	28.883	18.135	34.824	36.745
Programación Plan de Compras	29,252	29.806	30.730	39.744	37.634
Resultados	**96,0%**	**97,0%**	**59,0%**	**87,6%**	**97,6%**



Elaboró. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Oficina de Planenación

Vo. Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente EAAAY

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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 DEL PLAN GESTION Y RESULTADOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el grado de cumplimiento de las metas programadas en el Plan de Gestión y Resultados para cada vigencia.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(No de Metas Cumplidas/No de Metas Programadas)*100	%	No de Metas Cumplidas	Metas establecidas en los planes de acción de cada una de las dependencias de la Empresa.	Planes de Acción
		No de Metas Programadas	Metas establecidas en el Plan de Gestión y Resultados de la Empresa.	Plan de Gestión y Resultados

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

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	DIRECCIONES DE LA EAAAY

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2018		
Variables /Periodo	**Primer semestre**	**Segundo semestre**
% Cumplimiento metas	51%	46%
Metas Programadas	50%	50%
Resultado	**102%**	**92%**

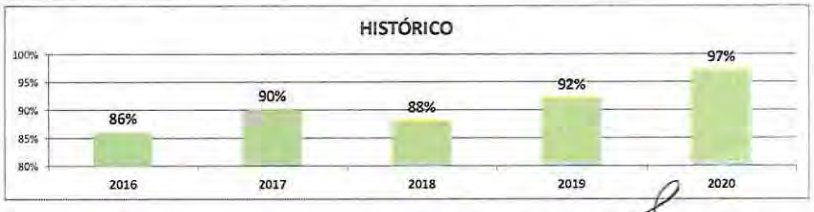
CUMPLIMIENTO METAS PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
% Cumplimiento metas	86%	90%	88%	92%	97%
Metas Programadas	100%	100%	100%	100%	100%
Resultados	**86%**	**90%**	**88%**	**92%**	**97%**



Elaboró. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Oficina de Planeacion

Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente EAAAY

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Planeación						
RESPONSABLE	Profesional Unidad de Planeación						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS A EJECUCIÓN DE PLAN OPERATIVO DE INVERSIONES 2020-2023**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el grado de cumplimiento de la programación hecha en el Plan Operativo de Inversiones. Comuncación interna N° 0357.18						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor de Proyectos Ejecutados/Valor de Proyectos Programados)*100	%	Valor de Proyectos Ejectuados	valor de proyectos ejecutados en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	Plan operativo de inversiones 2020-2023
		Valor de Proyectos Programados	Valor de proyectos Programados en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo	

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

META DEL INDICADOR	**80%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	INFORME UNIDAD DE PROYECTOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2020 (millones de pesos)

Variables /Periodo	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Valor de Proyectos Ejecutados Y Liquidados en la vigencia	-	471,30	179,72
Valor de Proyectos Programados	4.304,10	1.340,00	180,00
Rezago	4.304,10	868,70	-
Resultado	**0%**	**35%**	**100%**

CUMPLIMIENTO PLAN OPERATIVO DE INVERSIONES 2020 - 2023



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los proyectos que se tienen en cuenta para contabilizarlos dentro del cumplimiento del POIR, son aquellos que estan enmarcados en temas como Reposición, ampliación, construcción redes de alcantarillado, optimización PTAR y estaciones de bombeo y Reposición, ampliación y construcción redes de conducción y distribución y optimización PTAP, los cuales deben ser liquidados dentro de la vigencia que se esta evaluando.

Para la vigencia (año fiscal) 2020 no se liquidaron proyectos relacionados con el servicio de Acueducto, para el caso de servicio de alcantarillado se ejecutó y liquidó el contrato 0080.20. Los demas proyectos iniciados en el segundo semestre del año 2020 se tendrán en cuenta en el año de su liquidación.

PROPUESTA DE MEJORA

En el presupuesto se debe dar prioridad a los valores proyectados en el POIR dentro del esquema tarifario para poder cumplir con las metas establecidas, ya que a la fecha dichos porcentajes no han sido tenios en cuenta y por lo tanto se podría dar la posibilidad que se debe realizar devolución a los usuarios del valor pagado en la tarifa y no ejecutado en proyectos de construcción, amplaición y reposición de redes de alcantarillado y acueducto, ni en obras de optimización de PTAP y PATR, ni estaciones de bombeo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO POIR ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (millones pesos)

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Valor de Proyectos Ejecutados Y Liquidados en la vigencia	66	1.477	2.021	2.085	471
Valor de Proyectos Programados	664	2.259	7.187	5.607	5.644
Rezago	598	-988	5.166	3.522	5.173
Resultados Cumplimiento	**10%**	**65%**	**28%**	**37%**	**8%**



Elaboró. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Planeación

Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente EAAAY

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.03.04.01
	Fecha de Elaboracion: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificacion: 2014-11-14	Versión: 02

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	UNIDAD DE PLANEACIÓN						
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsables	Profesional Unidad de Planeación						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
Nombre del Indicador	**EJECUCION DE INVERSIONES RECURSOS PROPIOS**						
Objetivo del Indicador	Refleja la capacidad de la Gerencia para ejecutar las inversiones programadas, conforme a lo previsto.						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Inversión realizada / inversion presupuestada	%	Inversión Realizada	Valor en pesos corrientes de los compromisos (R.P.) realizados por la entidad durante un periodo de análisis, con cargo a recursos generados por la propia empresa para la realización de inversiones.	Presupuesto
		Inversión Presupuestada	Valor en pesos corrientes de la inversión prevista (PTO DEFINITIVO INVERSION) a realizar por la Empresa, durante ese mismo periodo, según el Plan de Inversiones.	Presupuesto

Mide:					
Periodicidad	EFICIENCIA		EFICACIA	X	EFECTIVIDAD
	MENSUAL		TIRMESTRAL	X	ANUAL

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2020				
	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Inversión Realizada Millones	22.275.496	375.994.577	1.035.010.407	3.173.265.908
Inversión Presupuestada Millones	4.470.749.316	4.470.749.316	4.470.749.316	4.836.608.299
Resultados (%)	**0,5%**	**8,4%**	**23,2%**	**63,1%**

EJECUCIÓN DE GASTOS DE INVERSIÓN 2020 (RECURSOS PROPIOS)



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		PROPUESTA DE MEJORA
Los rubros que se tienen en cuenta para alimentar el presente indicador son: CONSTRUCC. OPTIMIZ. INFRAESTRUC. FISIC. SIST. CONTROL MITIGACION Y EDUCACION AMBIENTAL ADQUISICION EQUIP. MAQUINARIA, VEHICULOS CONSTRUCC. MANT. EDIFICACIONES ESTUDIOS Y PROYECTOS PROGRAMA SIST. INSTITUCIONAL PLAN OPTIMIZACIÓN DE PRESIONES PILOTO OPTIMIZACION PTAR OPTIMIZACION PLANTA PTAP APROVECHAMIENTO MIRS CLAUSURA Y POS CLAUSURA RELLENO SANITARIO	Es de resaltar que se realizarón inversiones a cargo del rubro CONSTRUCC. OPTIMIZ. INFRAESTRUC. FISIC. SIST. por un valor de $2.938.401.969 y OPTIMIZACION PTAR $519.786.254 las cuales son susceptibles de cargar al POIR.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO EJECUCIÓN DE LA INVERSIÓN 2016-2020					
Variables	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Resultados (%)	**79%**	**92%**	**95%**	**49%**	**95,2%**

EJECUCIÓN DE GASTOS DE INVERSIÓN 2020 (R.P)



Elaboro. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente EAAAY

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.001.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CONTROL INTERNO						
RESPONSABLE:	PROFESIONAL 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 2020						

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 que se ejecutaron en el período	UCI
		# Auditorias prgramadas y aprobadas en el PAA	Número de auditorias programadas y aprobadas por el CICI en el Plan Anual de Auditorias	UCI

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	**PRIMER TRIMESTRE**	**SEGUNDO TRIMESTRE**	**TERCER TRIMESTRE**	**CUARTO TRIMESTRE**
# de Auditorias Ejecutadas	1	1	0	30
#Auditorias programadas y aprobadas en el PAA	1	1	31	31
Resultado	**100%**	**100%**	**0%**	**97%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

El indicador de medicion del Plan de Auditoria de cumplimiento para el cuarto trimestre 2020 es del 97% ya que se realizaron en este periodo las 30 auditoria programas y aprobadas dentro del plan de anual de auditoria 2020, con un resultado del 94% de cumplimiento anual al cumplir con dos arqueos a la caja menor: el primero , consolidado en el informe N° 104.20 y el 2do en el inform N° 353.20, quedaron pendientes por cumplir 2 arqueos de caja menor de los proyectados.

PROPUESTA DE MEJORA

para la vigencia 2021, aprobar el Plan de auditoria en el primer trimestre con un menor numero de auditorias que permitas ser cumplidas a lo largo del año

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
# de Auditorias Ejecutadas	1	2	10	32
#Auditorias programadas y aprobadas en el PAA	4	6	10	34
Resultados	**25%**	**33%**	**100%**	**94%**



Elaboró. Sonia Amparo Ramirez Montaña
Profesional Unidad Control Interno

Aprobó. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente EAAAY

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

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CONTROL INTERNO						
RESPONSABLE	PROFESIONAL 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 2020						

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

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

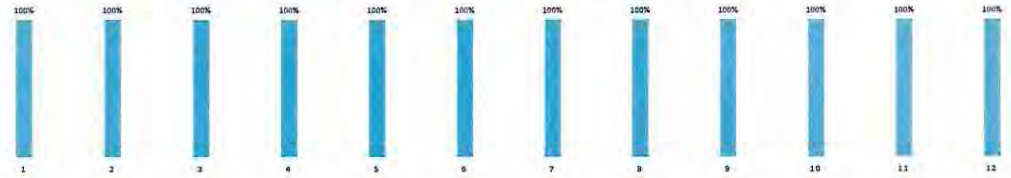
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DECRETO 648/2017

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS VIGENCIA 2020

Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**	**TOTAL**
# Requerimientos atentidos en los términos solicitados	5	20	1	7	16	8	7	5	7	14	18	8	116
# Total de Requerimientos recibidos	5	20	1	7	16	8	7	5	7	14	18	8	116
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

CUMPLIMIENTO INFORMES ENTES DE CONTROL

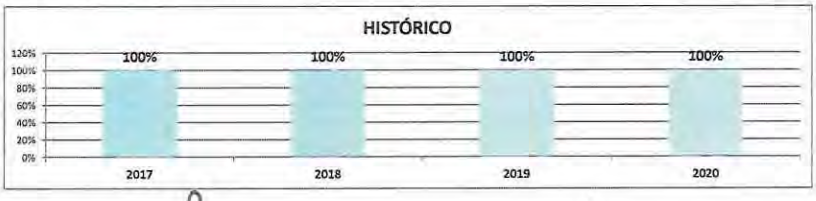


INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
La oficina de control interno cumplió al cierre de la vigencia 2020 con el indicador proyectado de seguimiento y cumplimiento a los requerimientos de los entes de control en un 100% , teniendo en cuenta que en el cuarto trimestre 2020 se tenia una meta de atencion de 15 requerimientos pero llegaron 40 que se le realizaron seguimiento total rebasando la meta de requerimientos por tal razon se replantea la meta mensual dando un cumplimiento del 100% y al igual en los tres primeros trimestres donde los requerimientos recibitos para atencion fueron mayores a los inicialemente proyectados.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
# Requerimientos atentidos en los términos solicitados	36	12	106	116
# Total de Requerimientos recibidos	36	12	106	116
Resultados	**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. 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CONTROL INTERNO						
RESPONSABLE	PROFESIONAL 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**						
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 2020.

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	**1ER. TRIMESTRE**	**2DO. TRIMESTRE**	**3ER. TRIMESTRE**	**4TO. TRIMESTRE**
# actividades ejecutadas	5	6	5	11
# actividades programadas	5	6	5	11
Resultado	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La Oficina de control interno cumplio con las diferentes actividades de manejo y control de riesgos para el año 2020 en un 100%, teniendo en cuenta que al cerrar el cuarto trimestre 2020 reflejadas en los siguientes informes: - Informe N° 010.21 de evaluación y seguimiento a riesgos 2020, Informe N° 0011.21 Seguimiento Final al PAAAC 2020, Informe N° 0013.21 Seguimiento PQRS segundo semestre 2020, Informe N° 685.20 Seguimiento y aplicación matriz ITA, Informe N° 0014.21 de seguimiento a la gestión del comité de conciliación judicial a 31 de diciembre 20210. Informe N° 0015.21 Pormenorizado del Estado de Control Interno 2do semestre 2020, Informe N° 0016.21 de seguimiento y cumplimiento al MIPG 2020. Informe N° 611.20 del mes de octubre, el Informe N°4 770.20 del mes de Noviembre y N° 0006.21 del mes de diciembre del año 2020. Para el 2020 se realizaron doce seguimientos al cargue de información al SUI. Informe N° 0063.20 mes enero 2020. Informe N° 0019.20, mes febrero 2020. Informe N° 169.20 mes marzo 2020, Informe N° 270.20 mes de abril, Informe N° 299.20 del mes mayo 2020, Informe N° 350.20 mes Junio 2020. Informe N° 421.20 del mes de julio, Informe N° 468.20 del mes de agosto e informe N° 533.20 del mes de septiembre 2020. Informe N° 611.20 del mes de octubre, el Informe N°4 770.20 del mes de Noviembre y N° 0006.21 del mes de diciembre del año 2020.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
# actividades ejecutadas	4	3	6	27
# actividades programadas	12	4	10	27
Resultados	**33%**	**75%**	**60%**	**100%**



Elaboró. Sonia Amparo Ramírez 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	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PRENSA Y COMUNICACIONES					
RESPONSABLE	PROFESIONAL DE PRENSA Y COMUNICACIONES					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**CUBRIMIENTO DE EVENTOS, NOVEDADES O NOTICIAS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Acompañar y realizar cubrimiento periodístico a las actividades institucionales de la EAAAY					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de eventos informados/Total novedades	100%	Número de eventos informados	Acompañamiento y cubrimiento de las actividades institucionales de la EAAAY para su posterior difusión a la comunidad.	Oficina de Prensa
		Total novedades	Actividades desarrolladas por la Gerencia y las diferentes direcciones de la EAAAY notificadas a la oficina de prensa para su acompañamiento.	Oficina de Prensa

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2020
Número de eventos informados	23	31	28	16	15	12	28	36	38	20	30	20	297
Total novedades	24	32	30	17	16	15	29	36	39	21	30	21	310
Resultado	96%	97%	93%	94%	94%	80%	97%	100%	97%	95%	100%	95%	96%
Acumulado	96%	96%	95%	95%	95%	93%	94%	95%	95%	95%	96%	96%	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Se ha incrementado el porcentaje de cubrimiento, toda vez que se cuenta con un apoyo técnico permanente en todas las acciones programadas previamente, sin embargo aún se mantiene un margen mínimo de acciones de última hora que en su momento no son informadas a la oficina de prensa para el respectivo acompañamiento.	Delegar a una persona por área para entregar con cierta periodicidad el cronograma previo establecido para el desarrollo de las diferentes actividades ó de tratarse de actividades de última hora informar con la debida antelación a la oficina de prensa.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Número de eventos informados	11	159	273	202	297
Total novedades	11	189	311	240	310
Resultados	**100%**	**84%**	**88%**	**84%**	**96%**



Elaboró: DIANA CAROLINA SILVA BAUTISTA
Profesional 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.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PRENSA Y COMUNICACIONES					
RESPONSABLE	PROFESIONAL DE PRENSA Y COMUNICACIONES					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mantener a la comunidad informada					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
#comunicados de prensa realizados/Total comunicados de prensa proyectados	%	Número de comunicados de prensa de la EAAAY	Comunicados de prensa elaborados desde la oficina de comunicaciones para dar a conocer a la comunidad las acciones y actividades desarrolladas por la EAAAY	Oficina de Prensa
		Total comunicados de prensa	Meta mensual de número de comunicados realizados por la oficina de prensa que permitan cumplir la meta anual establecida	Oficina de Prensa

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2020
Número de comunicados de prensa de la EAAAY	1	4	8	2	5	2	3	2	0	0	2	3	32
Total comunicados de prensa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Resultado	20%	80%	160%	40%	100%	40%	60%	40%	0%	0%	40%	60%	53%
	20%	50%	87%	75%	80%	73%	71%	68%	60%	54%	53%	53%	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
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.	Delegar una persona por área que se encargue de entregar a la oficina de prensa la información permanentemente y de relevancia sobre las acciones de interés de la comunidad.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Número de boletines de información de la EAAAY	346	195	136	37	32
Total Boletines de Información	365	365	346	72	60
Resultados	**95%**	**53%**	**39%**	**51%**	**53%**



Elaboró: DIANA CAROLINA SILVA BAUTISTA	Aprobó: Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA	Vo. Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional de Prensa y comunicaciones	Gerente EAAAY	Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	PRENSA Y COMUNICACIONES					
RESPONSABLE	PROFESIONAL OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**PUNTOS DE INFORMACIÓN**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mantener actualizados los puntos de información o carteleras informativas de la empresa de uso interno y externo, sobre las actividades de la entidad.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de puntos de información actualizados/Total puntos informativos	100%	Número de puntos de información actualizados	Puntos de información o carteleras actualizadas con material institucional	Oficina de Prensa
		Total puntos informativos	Puntos de Información o carteleras existentes en la entidad	Oficina de Prensa

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2020
Número de puntos de información actualizados	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
Total puntos informativos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
Resultado	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%
	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	67%	



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En los últimos meses las carteleras informativas de la empresa han disminuído debido a las remodelaciones en la estructura de los espacios donde inicialmente se encontraban, las pocas que aún permanecen se encuentran en lugares no adecuados, sin embargo se mantiene la actualización permanente en dos de las tres, ya que una de ellas es alimentada directamente por el área comercial, debido a que se ubica allí.	Evaluar la posibilidad de reubicar e instalar nuevos espacios informativos y en mejores condiciones.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Número de puntos de información actualizados	55	35	42	33	24
Total puntos informativos	66	36	45	39	36
Resultados	83%	97%	93%	85%	67%



Elaboró: DIANA CAROLINA SILVA BAUTISTA
Profesional de Prensa y comunicaciones

Vo.Bo. JAIRO BOSSIEL 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	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	

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RESPONSABILIDAD SOCIAL					
RESPONSABLE	Profesional de Responsabilidad Social					
INDICADOR REFERIDO EN:			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**ACOMPAÑAMIENTO EN EVENTOS OFICIALES, COMUNALES Y COMERCIALES**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICIÓN REAL					

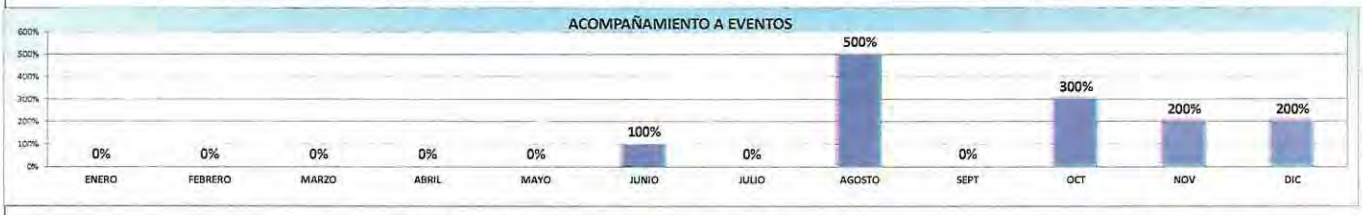
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Número de acompañamientos realizados/Número de acompañamientos proyectados)	%	Número de acompañamientos realizados	Cantidad de acompañamientos realizados a eventos oficiales, comunales y comerciales (Mensuales)	Oficina RP
		Número de acompañamientos proyectados	Cantidad de acompañamientosproyectados a eventos oficiales, comunales y comerciales (Mensuales)	Oficina RP

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de acompañamientos realizados	0	0	0	0	0	4	0	5	0	3	2	4
Número de acompañamientos proyectados	0	0	0	0	0	4	0	1	0	1	1	2
Resultado	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**100%**	**0%**	**500%**	**0%**	**300%**	**200%**	**200%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para cumplir con este indicador se relacionan las siguientes actividades: -Acompañamiento al area de Comercial para temas de fidelizacion en la Via Sirivana. -Participacion en la Entrega de ayudas humanitarias para Santa Fe de Morichal, Recuperadores y comunidad vunerables de Yopal -Jornada de aseo yrecupercion del parque La Iguana, Santafe de Morichal y Maranathan, acompañamiento en la agenda cultural liderada por la Alcaldia de Yopal en el dia de velitas y novena navideña, para finalizar la rendicion de la Gestion 2020 de la EAAAY y la entrega de regalos a los niños mas vunerables de barrio villa david, hijos de las madres de gestanes de Santa Fe de Morichal.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Número de acompañamientos realizados	2	6	5	8
Número de acompañamientos proyectados	2	5	5	8
Resultados	**100%**	**120%**	**100%**	**100%**



Elaboró. ZULY BENJUMEA MARTINEZ
Profesional de Responsabilidad Social

VoBo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente EAAAY

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	RESPONSABILIDAD SOCIAL					
RESPONSABLE	Profesional de Responsabilidad Social					
INDICADOR REFERIDO EN:			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**INDICE DE AUDIENCIAS PÚBLICAS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICIÓN REAL					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Número de Audienias públicas realizadas/Número de Audiencias públicas proyectdas)	%	Número de Audienias públicas realizadas	Cantidad de Audicienias públicas realizadas (Mensuales)	Oficina RP
		Número de Audiencias públicas proyectdas	Cantidad de Audicienias públicas proyectadas (Mensuales)	Oficina RP

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de Audienias públicas realizadas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Número de Audiencias públicas proyectdas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para el mes de diciembre se ejecutaron (02) Audiencias Publicas con el fin de resaltar a Gestion 2020 Administrativa, Financiera y Tecnica de la EAAAY EICE ESP	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Número de Audienias públicas realizadas	21	12	0	3
Número de Audiencias públicas proyectdas	21	12	0	3
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**



Elaboró. ZULY BENJUMEA MARTINEZ
Profesional de Responsabilidad Social

Aprobó.JAIRO BONSUET PEREZ BARRERA
Gerente

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato Código: 51.02.04.01 Versión: 2
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima 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:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICIÓN REAL					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Número de recorridos realizados/Número de recorridos proyectdas)	%	Número de recorridos realizados	Cantidad de recorridos conozcamos nuestra empresa realizados (Mensuales)	Oficina RP
		Número de recorridos proyectdas	Cantidad de recorridos conozcamos nuestra empresa proyectados (Mensuales)	Oficina RP

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de recorridos realizados	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	6
Número de recorridos proyectdas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	1%	1%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Dada la situacion de covid 19, se ha suspendido la visita de conozcamos nuestra empresa, pero se reinicia con los nuevos empleados y funcionarios de la EAAAY, realizando una pór mes.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Número de recorridos realizados	28	30	32	3
Número de recorridos proyectdas	28	30	30	3
Resultados	**100%**	**100%**	**107%**	**100%**



Elaboró. ZULY BENJUMEA MARTINEZ
Profesional de Responsabilidad Social

Aprobó. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA
Gerente

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formato
Codigo 51.02.04.01
Versión 02

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

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

Mide: Periodicidad	EFICIENCIA Mensual		EFICACIA SEMESTRAL		EFECTIVIDAD ANUAL	x
		x				

META DEL INDICADOR	4	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 -2019**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AG	SEP	OCT	NOV	DIC
Personal de Planta	104	119	128	120	117	117	114	112	118	118	120	120
Suscriptores fact Acued	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.627	39.819	39.876	39.984	40.049
Resultados (No. De empleados)	2,7	3,0	3,2	3,0	3,0	3,0	2,9	2,8	3,0	3,0	3,0	3,0



Interpretación de Resultados

Por cada 1000 suscriptores facturados del servicio de acueducto la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal cuenta con 4 empleados según la meta del indicador. **Primer trimestre:** Los resultados arrojados frente al N. de empleados por mes va en aumento. El inice de personal se mantuvo por debajo de la meta planteada con un 3.2 durante el trimestre. **Segundo trimestre:** Los resultados arrojados frente al N. de empleados por mes disminuyò en relacion al trimestre anterior. El indice de personal se mantuvo por debajo de la meta planteada con un 3.0 durante el trimestre. **Tercer trimestre:** Los resultados arrojados frente al N. de empleados por mes disminuyò en relacion al trimestre anterior. El indice de personal se mantuvo por debajo de la meta planteada con un 3.0 durante el trimestre. **cuarto trimestre** Para los ultimos tres meses del año se mantuvo el indice de personal 3.0

Datos Históricos del Indicador

HISTÓRICO INDICE DE PERSONAL				
Variables	2017	2018	2019	2020
Resultados (No. De empleados)	3,5	3,5	2,7	3,0



Elaboró. Hernan Orlando Bolivar Vargas
Profesional Recursos Humanos

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

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

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

Mide:							
Periodicidad	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X
	Mensual	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	4	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 -2019**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AG**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Personal de Planta	66	72	72	70	69	69	69	68	68	68	68	68
Suscriptores fact Alc	39.536	39.609	39.670	39.705	39.735	39.757	39.848	39.967	40.086	40.140	40.281	40.346
Resultados (No. De empleados)	1,7	1,8	1,8	1,8	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7



Interpretación de Resultados

Por cada 1000 suscriptores facturados del servicio de acueducto la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal cuenta con 4 empleados según la meta del indicador, de tal forma que los resultados arrojados frente al N. de empleados 1.8 durante el trimestre, nos indica que el indice de personal se mantuvo por debajo de la meta planteada, para el **segundo trimestre** disminuyò el indice de personal a 1.7 en realcion con el trimestre anterior, para el **tercer trimestre** se mantuvo el indice de personal a 1.7 en realcion con el trimestre anterior. **cuarto trimestre.** semantuvo en un 1.7 para los ultimos tres meses del año.

Datos Históricos del Indicador

ÍNDICE DE PERSONAL				
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Resultados (No. De empleados)	1,8	1,8	1,7	1,7



Elaboró. Hernan Orlando Bolivar Vargas	**Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides**	**VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama**
Profesional Recursos Humanos	Director Administrativo y Financiero	Profesional Unidad Planeación

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

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

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

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X
Periodicidad	Mensual	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	4	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 -2019**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AG	SEP	OCT	NOV	DIC
Personal de Planta	130	144	155	151	146	145	142	141	144	141	144	144
Suscriptores fact Aseo	30.118	30.207	30.234	30.269	30.262	30.260	30.302	30.400	30.576	30.672	30.729	30.889
Resultados (No. De empleados)	4,3	4,8	5,1	5,0	4,8	4,8	4,7	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7

Interpretación de Resultados

Por cada 1000 suscriptores facturados del servicio de aseo la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal cuenta con 4 empleados, lo que significa que para los meses de enero, febrero y marzo el indice de personal de aseo estuvo por encima de la meta del indicador con un 4,7 de tal forma que para dichos meses no se cumpliò la meta. Para el **segundo trimestre** el número de empleados disminuyò llevando al indice de presonal a un 4.8.Para el **tercer trimestre** el número de empleados disminuyò llevando al indice de presonal a un 4.7, sin embargo es superior a la meta planteada. **cuarto trimestre** el indice de personal se mantuvo en 4.7.



Datos Históricos del Indicador

ÍNDICE DE PERSONAL				
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Resultados (No. De empleados)	4,6	4,5	4,2	4,7



Reviso.Hernan Orlando Bolivar Vargas
Profesional Recursos Humanos

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	RECURSOS HUMANOS					
RESPONSABLE	PROFESIONAL OFICINA DE RECURSOS HUMANOS					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**EFICIENCIA DE PERSONAL ACUEDUCTO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indica el costo de personal por metro cúbico facturado					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Costo de Personal / Volumen facturado	$	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante un periodo determinado (mensual), por salarios, prestaciones, horas extras y demas conceptos para el personal de planta administrativo y opertaivo, más servicios contratados con terceros.	P y G (Gastos de Personal administración + Costos Personal Operativo)
		Volumen Facturado	Volumen de agua que la empresa facturó durante un periodo determinado.	Dir. Comercial

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

META DEL INDICADOR	**<500**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 - 2019

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Costo de Personal	238.364.027	481.011.809	731.941.460	954.209.166	1.193.014.037	1.428.147.065	1.653.226.816	1.862.788.814	2.073.339.865	1.726.426.206	2.493.482.482	4.487.131.378
Volumen Facturado	552.882	1.170.498	1.787.015	2.356.966	2.858.108	3.409.333	3.937.837	4.487.453	5.052.028	5.627.839	6.180.899	6.785.269
Resultado	431	411	410	405	417	419	420	415	410	307	403	661



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Gráfica muestra que la tendencia del costo del personal en función del volúmen facturado, permaneciendo en ascendencia. Lo anterior se genera debido a la contratación de personal.	Se recomienda rediseñar la planta de personal de acuerdo con las necesidades del servicio, con el fin de disminuir la contratacion temporal que ha aumentado de manera exponecial en lo corrido del presente año.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Costo de Personal	2.935.003.596	9.935.993.381	#########	#########
Volumen Facturado	3.417.193	40.468.550	44.332.744	44.206.127
Resultados	**859**	**246**	**301**	**437**



Reviso. Hernan Orlando Bolivar Vargas
Profesional Recursos Humanos

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	RECURSOS HUMANOS					
RESPONSABLE	PROFESIONAL OFICINA DE RECURSOS HUMANOS					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**EFICIENCIA DE PERSONAL ALCANTARILLADO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indica el costo de personal por metro cúbico facturado					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Costo de Personal / Volumen facturado	$	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante un periodo determinado (mensual), por salarios, prestaciones, horas extras y demas conceptos para el personal de planta administrativo y opertaivo, más servicios contratados con terceros.	P y G (Gastos de Personal administración + Costos Personal Operativo)
		Volumen Facturado	Volumen de agua que la empresa facturó durante un periodo determinado.	Dir. Comercial

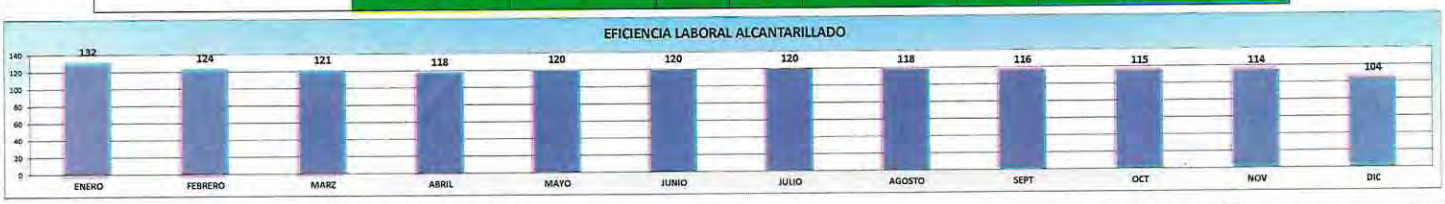
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**200**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 - 2019

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Costo de Personal	72.273.352	143.981.049	214.856.667	276.565.497	342.150.304	405.724.685	467.658.750	525.126.213	582.974.934	640.413.345	699.565.661	699.565.660
Volumen Facturado	548.819	1.163.731	1.776.817	2.347.049	2.845.832	3.387.244	3.909.366	4.457.071	5.017.192	5.582.393	6.133.328	6.727.138
Resultado	132	124	121	118	120	120	120	118	116	115	114	104



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La Gráfica muestra que la tendencia del costo del personal en función del volúmen facturado, permaneciendo en ascendencia. Lo anterior se genera debido a la contratación de personal.

PROPUESTA DE MEJORA

Se recomienda rediseñar la planta de personal deacuerdo con las necesidades del servicio con el fin de disminuir la contratacion temporal que ha aumentado de manera exponecial en lo corrido de la presente vigencia.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Costo de Personal	1.335.240.497	1.380.245.142	350.259.944	5.070.856.117
Volumen Facturado	6.183.051	6.334.583	3.647.090	43.895.980
Resultados	216	218	96	116



Reviso. Hernan Orlando Bolivar
Profesional Oficina de Recursos Humanos

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	RECURSOS HUMANOS					
RESPONSABLE	PROFESIONAL OFICINA DE RECURSOS HUMANOS					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**EFICIENCIA DE PERSONAL ASEO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indica el costo de personal por tonelada recogida					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Costo de Personal / Basura recogida	$	Costo de Personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante un periodo determinado (mensual), por salarios, prestaciones, horas extras y demas conceptos para el personal de planta administrativo y opertaivo, más servicios contratados con terceros.	P y G (Gastos de Personal administración + Costos Personal Operativo)
		Basura Recogida	toneladas de basura que la empresa recoge durante un periodo determinado.	Dir. Técnica

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

META DEL INDICADOR	<100,000	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 - 2019

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Costo de Personal	93,069,575	187,541,673	284,402,290	375,435,977	474,649,303	571,325,668	664,142,504	750,430,555	838,159,428	923,432,111	1,011,647,910	1,096,425,968
Basura Recogida	2,337	4,450	6,620	8,518	10,648	12,914	15,436	17,681	20,084	22,509	24,901	27,577
Resultado	39,831	42,141	42,961	44,077	44,575	44,242	43,026	42,443	41,733	41,025	40,627	39,759



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La Gráfica muestra que la tendencia del costo del personal en función del volúmen facturado, permaneciendo en ascendencia. Lo anterior se genera debido a la contratación de personal.	Se recomienda rediseñar la planta de personal deacuerdo con las necesidades del servicio con el fin de disminuir la contratacion temporal que ha aumentado de manera exponecial en lo corrido de la presente vigencia.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Costo de Personal	393,102,397	445,741,064	605,886,580	
Basura Recogida	25,863	13,780	14,473	
Resultados	15,200	32,347	41,864	#¡DIV/0!



Elaboró. Hernan Orlando Bolivar Profesional Recursos Humanos	Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides Director Administrativo y Financiero	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cantidad de Tramites y OPAS Registrados en el SUIT / Cantidad de Tramites y OPAS de la empresa	%	Cantidad de Tramites y OPAS Registrados en el SUIT	CANTIDAD DE TRAMITES Y OPAS CORRECTAMENTE REGISTRADOS EN LA PLATAFORMA SUIT Y APROBADOS POR EL DAFP	SUIT
		Cantidad de Tramites y OPAS de la empresa	CANTIDAD DE TRAMITES Y OPAS IDENTIFICADOS EN LOS COMITES DE GOBIERNO DIGITAL	ACTAS DE COMITÉ DE GOBIERNO DIGITAL

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

META DEL INDICADOR	**90%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**POLITICAS DE TI**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**PRIMER SEMESTRE**	**SEGUNDO SEMESTRE**
Cantidad de Tramites Y OPAS Registrados en el SUIT	0	0
Cantidad de Tramites y OPAS de la Empresa	0	0
Resultado	0%	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Cantidad de Tramites Registrados en el SUIT	12	1	0	0
Cantidad de Tramites de la empresa -ANUAL	12	1	0	0
Resultados	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**



Elaboró. César Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.730-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.26.00.02
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS					
RESPONSABLE	LIDER DE PROCESO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**MANTENIMIENTOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS PROGRAMADOS SEGÚN RESOLUCIÓN					

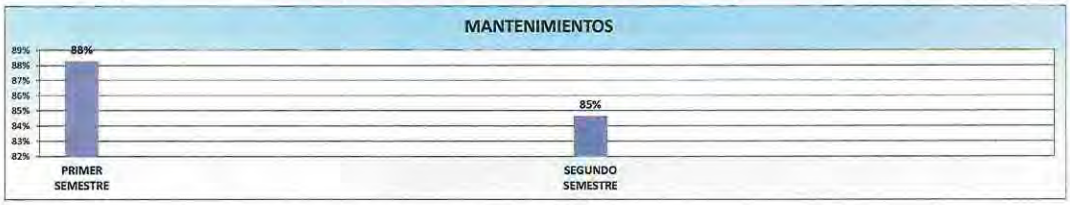
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Numero de Mantenimientos preventivos ejecutados / Mantenimiento Programados	%	# de Mantenimientos preventivos ejecutados	# DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS EJECUTADOS	BITACORA DE FORMATOS
		Mantenimiento Programados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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**PRIMER SEMESTRE**	**SEGUNDO SEMESTRE**
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	90	55
Mantenimiento Programados	102	65
Resultado	88%	85%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	216	246	181	150
Mantenimiento Programados	322	285	280	250
Resultados	**67%**	**67%**	**67%**	**67%**



Elaboró. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS					
RESPONSABLE	LIDER DE PROCESO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**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 ATENDIDAS SATISFACTORIAMENTE POR LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA DE SISTEMAS	BITACORA DE MANTENIMIENTO
		Total de solicitudes recibidas	CANTIDAD DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR LOS FUNCIONARIOS	FORMATO DE REQUERIMIENTO DE MANTENIMIENTO

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
# de Solicitudes atendidas satisfactoriamente	130	105	133	110	119	136	122	148	135	146	78	117
Total de solicitudes recibidas	148	110	142	120	125	140	125	151	138	150	83	121
Resultado	88%	95%	94%	92%	95%	97%	98%	98%	98%	97%	94%	97%

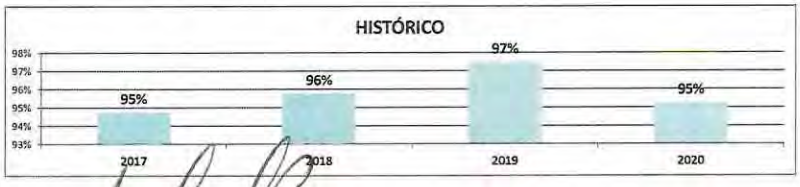


INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Cantidad de Solicitudes atendidas satisfactoriamente	90	1.194	2.423	1.479
Cantidad de Soportes solicitados	95	1.247	2.486	1.553
Resultados	95%	96%	97%	95%



Elaboró. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	SISTEMAS					
RESPONSABLE	LIDER DE PROCESO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Estado de los Respaldos de Información**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR QUE LOS RESPALDOS DE LA INFORMACION SEAN VERIFICADOS					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cantidad de Copias de seguridad verificadas y aceptadas / Cantidad de Copias realizadas	%	Cantidad de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	CANTIDAD DE ELEMENTOS DE LA COPIA DE SEGURIDAD QUE HAN SIDO PROBADOS, VERIFICADOS Y ACEPTADOS	COPIAS DE SEGURIDAD
		Cantidad de Copias realizadas	CANTIDAD DE COPIAS DE SEGURIDAD REALIZADAS	COPIAS DE SEGURIDAD

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**		POLITICAS DE TI		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	**ENERO-FEB-MARZO**	**ABRIL-MAYO-JUNIO**	**JULIO-AGOS-SEP**	**OCT-NOV-DIC**
# de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	83	81	85	85
Cantidad de Copias realizadas	91	90	92	98
Resultado	91%	90%	92%	87%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Cantidad de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	30	33	351	334
Cantidad de Copias realizadas	32	34	367	371
Resultados	94%	97%	96%	90%



Elaboró. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACIOÓN DEL INDICADOR

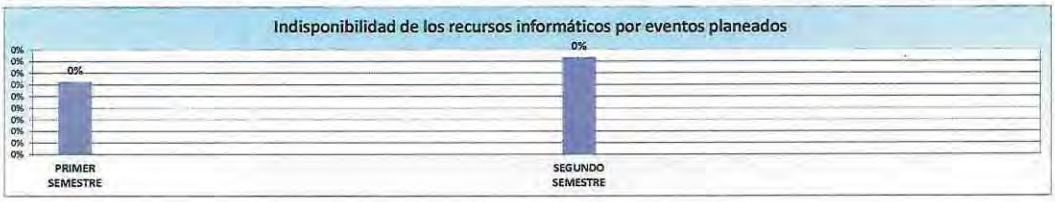
PROCESO:	SISTEMAS					
RESPONSABLE	PROFESIONAL OFICINA DE SISTEMAS					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Indisponibilidad de los recursos informáticos por eventos planeados**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR EL TIEMPO QUE SE AFECTA DE MANERA GENERAL LA INFRAESTRUCTURA TI DE LA EMPRESA POR EVENTOS PLANEADOS					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(# de horas perdidas por problemas en sistemas y redes)/ Tiempo total de la Operación en horas	%	Tiempo de indisponibilidad de los recursos informáticos por eventos planeados en horas	TIEMPO DURANTE EL CUAL LA INFRAESTRUCTURA SE ENCUENTRA FUERA DE LINEA POR UN EVENTO PLANEADO	BITACORA DE OPERACIONES
		Tiempo total de la Operación en horas	TOTAL DE TIEMPO QUE LA INFRAESTRUCTURA SE DEBE ENCONTRAR EN OPERACIONES DURANTE EL PERIODO DE TIEMPO	BITACORA DE OPERACIONES

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	
META DEL INDICADOR	**2%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**			POLÍTICAS DE TI	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**PRIMER SEMESTRE**	**SEGUNDO SEMESTRE**
# de horas perdidas por problemas en sistemas y redes	3	4
total de horas a laborar en el periodo	960	960
Resultado	0%	0%

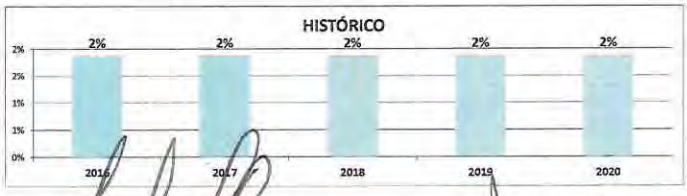


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2016	2017	2018	2019	2020
# de horas perdidas por problemas en sistemas y redes	3	6	9	11	7
total de horas a laborar en el periodo	1920	1.920	1.920	1.920	1.920
Resultados	**2%**	**2%**	**2%**	**2%**	**2%**



Elaboró. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR GASTOS AÑO 2020

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Presupuesto					
RESPONSABLE	María Magdalena Ríos Rueda					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia en la Ejecución de Gastos					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje de Gasto acumulado frente al proyectado en la ejecución de Gasto					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Valor comprometido acumulado/Valor presupuestado definitivo)*100	%	Valor Compromiso Acumulado	Total de dinero recaudado con el fin de satisfacer las necesidades y compromisos de la Empresa.	Oficina Presupuesto
		Valor presupuesto definitivo	Total de presupuesto definitivo proyectado por la Empresa	Oficina Presupuesto

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor Compromiso mensual	6,469,810,547	12,332,994,844	6,265,939,216	1,255,234,129	1,896,553,447	1,765,272,105	2,006,021,828	2,649,343,155	1,707,731,677	2,337,811,683	4,336,751,974	8,449,166,570
Valor Compromiso Acumulado	6,469,810,547	18,802,805,391	25,068,744,607	26,323,978,736	28,220,532,183	29,985,804,288	31,991,826,116	34,641,169,271	36,348,900,948	38,686,712,631	43,023,464,606	51,472,631,175
Valor Presupuesto Definitivo	35,571,779,186	50,462,134,976	50,462,134,976	50,462,134,976	50,907,504,434	50,907,504,434	50,907,504,434	51,251,311,434	51,357,449,217	54,965,895,529	55,980,885,530	57,150,156,534
Resultado	18%	37%	50%	52%	55%	59%	63%	68%	71%	70%	77%	90%

EJECUCION DE GASTOS 2020



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	I sem 2016	II sem 2016	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018	I sem 2019	II sem 2019	I sem 2020	II sem 2020
Valor Compromiso mensual									29,985,804,288	51,472,631,175
Valor Presupuesto Definitivo									50,907,504,434	57,150,156,534
Resultados	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	**59%**	**90%**

HISTÓRICO



MAGDALENA RIOS

Elaboró. María Magdalena Ríos Rueda
Tecnóloga en Presupuesto

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR INGRESOS AÑO 2020

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Presupuesto					
RESPONSABLE	Maria Magdalena Ríos Rueda					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia en la ejecución de ingresos					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje de recaudo acumulado frente al proyectado en la ejecución de ingresos					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Valor recaudado acumulado/Valor presupuesto definitivo)*100	%	Valor recaudado acumulado	Total de dinero recaudado con el fin de satisfacer las necesidades y compromisos de la Empresa.	Oficina Presupuesto
		Valor presupuesto definitivo	Total de presupuesto definitivo proyectado por la Empresa	Oficina Presupuesto

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado mensual	2,710,434,247	2,582,752,038	2,110,243,718	2,865,313,613	2,338,078,482	10,998,426,861	2,543,609,651	3,390,543,298	2,342,998,346	2,745,524,490	5,932,125,865	4,369,432,618
Valor recaudado acumulado	2,710,434,247	5,293,186,285	7,403,430,003	10,268,743,616	12,606,822,098	23,605,248,959	26,148,858,610	29,539,401,908	31,882,400,254	34,627,924,744	40,560,050,608	44,929,483,226
Valor presupuesto definitivo acumulado	35,571,779,186	50,462,134,976	50,462,134,976	50,462,134,976	50,907,504,434	50,907,504,434	50,907,504,434	51,251,311,434	51,357,449,217	54,965,895,530	55,980,885,530	57,150,156,534
Resultado	8%	10%	15%	20%	25%	46%	51%	58%	62%	63%	72%	79%

EJECUCIÓN DE INGRESOS - ACUMULADO



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR VIGENCIA FISCAL AÑO 2020

HISTÓRICO

Años/ Variables	I sem 2016	II sem 2016	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018	I sem 2019	II sem 2019	I sem 2020	II sem 2020
Valor recaudado mensual									23,605,248,959	44,929,483,226
Valor presupuesto definitivo acumulado									50,907,504,434	57,150,156,534
Resultados	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**46%**	**79%**

HISTÓRICO



MAGDALENA RIOS

Elaboró. María Magdalena Ríos Rueda
Tecnóloga en Presupuesto

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad						
RESPONSABLE	Profesional oficina de Contabilidad						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Capital de Trabajo**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	El capital de trabajo considerado como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, se calcula de la resta obtenida del activo corriente y el pasivo corriente.						

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo Corriente	22,699,284,719	23,282,492,763	23,615,647,289	23,660,312,639	24,366,423,585	23,137,239,652	22,639,260,983	22,018,530,669	23,321,466,489	22,947,471,018	25,908,747,271	23,599,963,023
Pasivo Corriente	16,025,673,631	16,225,635,494	16,782,387,827	15,832,877,527	16,816,724,887	14,662,541,661	13,809,523,998	12,140,495,355	13,694,919,230	12,318,504,105	13,087,047,556	14,235,523,513
Resultado	6,673,611,087	7,056,857,269	6,853,259,462	7,827,435,112	7,549,698,697	8,474,697,991	8,830,736,984	9,878,035,314	9,626,547,259	10,624,926,914	12,821,699,714	9,364,439,510



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador refleja que una vez pagado el pasivo corriente al corto plazo, la empresa dispone de $9.364 en miles, para poder operando y disponer de ellos inmediatamenrte.	Mantener un pasivo corriente minimo, que permita contar con un buen capital de trabajo eficiente.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Activo Corriente	22,595	21,006	21,595	23,600
Pasivo Corriente	8,747	12,174	15,782	14,236
Resultados	**13,848**	**8,832**	**5,813**	**9,364**



Elaboró. Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTRATISTA EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabulo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	S1.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ALTA LIQUIDEZ					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa.					

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo corriente	23,282,492,763	23,282,492,763	23,615,647,289	23,660,312,639	24,366,423,585	23,137,239,652	22,639,260,983	22,018,530,669	23,321,466,489	22,943,431,018	25,908,747,271	23,599,963,023
Inventarios	1,184,402,750	1,122,603,543	1,186,583,349	1,267,636,555	1,268,487,175	1,246,798,254	1,217,323,459	1,514,160,542	1,450,904,670	1,418,102,879	1,403,520,135	1,773,197,513
Deudores	4,296,630,949	5,203,016,933	6,229,344,006	6,201,155,448	6,960,074,982	7,525,375,773	6,983,393,924	6,697,370,735	7,281,547,096	7,666,805,610	6,760,039,355	7,059,657,756
Pasivo corriente	16,025,673,631	16,225,635,494	16,762,387,827	15,832,877,527	16,816,724,887	14,662,541,661	13,808,523,998	12,140,495,355	13,694,919,230	12,318,504,105	13,087,047,556	14,235,523,513
Resultado	**1.11**	**1.05**	**0.97**	**1.02**	**0.96**	**0.98**	**1.05**	**1.14**	**1.07**	**1.13**	**1.36**	**1.04**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Permite reflejar la disponibilidad en efectivo para cubrir obligaciones inmediatas, es decir fluju de efectivo en caja, mide la liquidez inmediata, el indicador refleja una liquidez de 1.05% para cubrir sus obligaciones corrientes a corto plazo sin comprometer sus inventarios y cartera de los deudores.	Mejorar el recaudo oportuno para sostener la liquidez inmediata.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
ALTA LIQUIDEZ	1.37	1.10	1.05	1.04



Elaboró Carlos Alejandro Rodriguez Reina
CONTRATISTA EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabulo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Margen Neto de Utilidad					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Es la relación entre la utilidad neta y las ventas totales (ingresos operacionales). Es la primera fuente de rentabilidad en los negocios y de ella depende la rentabilidad sobre los activos y la rentabilidad sobre el patrimonio.					

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Utilidad Neta	607,326,824	843,369,723	398,759,636	1,205,724,276	730,696,075	419,170,111	598,693,643	2,358,199,140	1,964,676,601	2,818,460,061	4,426,740,055	913,747,074
Ingresos Totales	2,703,403,387	6,060,561,161	8,968,873,274	11,735,278,702	14,777,671,942	17,421,382,275	20,026,290,253	24,233,709,885	26,787,757,976	29,992,463,568	34,343,488,649	38,128,650,823
Resultado	22.47	13.92	4.45	10.27	4.94	2.41	2.99	9.73	7.33	9.40	12.89	2.40

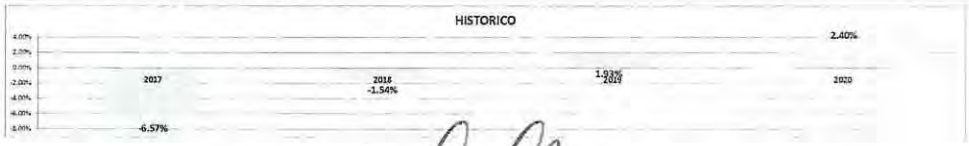


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador permite reflejar la eficiencia del recaudo para apalancar los costos y gastos de la empresa, y generar la utilidad del ejercicio la cual es util para medir el rendimiento de los activos y el patrimonio de la empresa, el margen mejoro con respecto al año anterior.	fortalecer el recaudo de los ingresos y disminuir sus costos y gastos para mejorar este indicador.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Utilidad Neta	-1,797	-494	731	914
Ingresos Totales	27,362	32,196	37,906	38,129
Resultados	**-6.57%**	**-1.54%**	**1.93%**	**2.40%**



Elaboró. Jairo Alejandro Rodriguez Reina	Revisó. Reina Ubaldo Peña Cabulo Profesional Dir. Administrativa y Financiera	Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides Director Administrativo y Financiero	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	profesional Oficina de Contabilidad					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**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	EXPLICACIÒN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Activos corrientes - Inventarios / Pasivo corriente	$	Activo corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año.	Estados Financieros
		Pasivo corriente	Los pasivos corrientes hacen referencia a los pasivos que la empresa debe pagar en un plazo igual o inferior a un año.	Estados Financieros

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo corriente	61.030.863.094	23.282.492.763	23.615.647.289	23.660.312.639	24.366.423.585	23.137.239.652	22.639.260.983	22.018.530.669	23.321.466.489	22.943.431.018	25.908.747.271	23.599.963.023
Inventarios	1.184.402.750	1.122.603.543	1.186.583.349	1.267.636.555	1.268.487.175	1.246.798.254	1.217.323.459	1.514.160.542	1.450.904.670	1.418.102.879	1.403.520.135	1.773.197.513
Pasivo corriente	16.025.673.631	16.225.635.494	16.762.387.827	15.832.877.527	16.816.724.887	14.662.541.661	13.808.523.998	12.140.495.355	13.694.919.230	12.318.504.105	13.087.047.556	14.235.523.513
Resultado	3,73	1,37	1,34	1,41	1,37	1,49	1,55	1,69	1,60	1,75	1,87	1,53



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
mide la capacidad de la empresa de cumplir con sus obligaciones al corto plazo sin comprometer sus inventarios, el margen de este indicador mejoro con respecto al año unmediatamente anterior.	disminunir sus pasivos corrientes al corto plazo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Activo corriente	22.595	21.006	21.595	23.600
Inventarios	1.257	1.490	1.295	1.773
Pasivo corriente	8.748	12.174	15.782	14.236
Resultados	2,44	1,60	1,29	1,53



Elaboró. Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTADOR EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabulo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Endeudamiento total**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Recordemos que los activos de una empresa son financiados o bien por los socios o bien por terceros (proveedores o acreedores).					

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

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

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL PASIVO	19,791,707,127	19,933,455,130	20,461,568,763	19,527,213,961	20,495,720,404	19,642,194,208	18,762,475,039	16,376,098,748	17,934,376,409	16,510,404,396	17,817,336,884	20,973,121,578
TOTAL ACTIVO	61,030,863,094	61,408,653,996	61,492,157,541	61,364,767,379	61,858,245,622	60,693,193,461	59,992,997,825	59,366,127,031	60,530,882,153	59,960,693,603	62,875,906,082	59,960,693,603
Resultado	32.43	32.46	33.28	31.82	33.13	32.36	31.27	27.58	29.63	27.54	28.34	34.98



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
mide la capacidad que tiene la empresa para resdponder a los proveedores con sus activos en relacion pasivos totales, el indicador arrojo un margen del 34.98%, lo cual indica que la empresa tiene un endeudamiento con terceros de menos del 50%, lo cual es favorable.	continuar mejorando la disminucion de los pasivos totales.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
TOTAL PASIVO	26,451	20,398	19,548	20,973
TOTAL ACTIVO	65,717	59,133	60,180	59,961
Resultados	**40.25%**	**34.49%**	**32.48%**	**34.98%**



Elaboró. Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTADOR EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabulo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Razon Corriente**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Activo Corriente/Pasivo Corriente	$	Activo Corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior a un año.	Estados Financieros
		Pasivo Corriente	Los pasivos de una empresa se clasifican en aquellos pasivos a largo plazo y los pasivos a corto plazo.	Estados Financieros

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Activo Corriente	22,699,284,719	23,282,492,763	23,615,647,289	23,660,312,639	24,366,423,585	23,137,239,652	22,639,260,983	22,018,530,669	23,321,466,489	22,943,431,018	25,908,747,271	23,599,963,023
Pasivo Corriente	16,025,673,631	16,225,635,494	16,762,387,827	15,832,877,527	15,832,877,527	14,662,541,661	13,808,523,998	12,140,495,355	13,694,919,230	12,318,504,105	13,087,047,556	14,235,523,513
Resultado	1.42	1.43	1.41	1.49	1.54	1.58	1.64	1.81	1.70	1.86	1.98	1.66



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
este indicador mejoro con respecto del año anterior en un 1.66%, lo cual indica que la empresa tiene capacidad financiera para cubrir sus obligaciones con terceros al corto plazo.	Cumplir son las obligaciones al corto plazo a medida que se vayan generando, de otra parte fortalecer el recaudo para que haya liquidez y flujo de caja que permitan apalancar las obligaciones plazo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Activo Corriente	22,595	21,006	21,595	23,600
Pasivo Corriente	8,747	12,174	15,782	14,236
Resultados	2.58	1.73	1.37	1.66



Elaboró: Jorge Alejandro Rodriguez Reina CONTADOR FAAAY	Revisó. Reina Ubaldo Peña Cabulo Profesional Dir. Administrativa y Financiera	Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides Director Administrativo y Financiero	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

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

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

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Ingresos Operacionales	2,695,559,509	5,592,695,694	8,490,100,758	11,244,950,194	13,794,878,948	16,427,311,172	19,021,190,334	21,695,560,521	24,237,551,210	26,899,104,558	29,746,265,228	32,739,887,427
Capital de Trabajo	6,673,611,087	7,056,857,269	6,853,259,463	7,827,435,112	7,549,698,697	8,474,697,991	8,830,736,984	9,878,035,314	9,626,547,259	10,624,926,914	12,821,699,714	9,364,439,510
Resultado	0.40	0.79	1.24	1.44	1.83	1.94	2.15	2.20	2.52	2.53	2.32	3.50



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En relacion con la rotacion del capital de trabajo se observa una disminucion en este indicador en relacion con el año inmediatamente anterior, lo que disminuyo en un 1.97%.	Mejorar su indicador de liquidez y disminucion del indicador de endeudamiento que permitan fortalecer fortalecer la rotacion del capital de trabajo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Ingresos Operacionales	22,437	27,923	31,791	32,740
Capital de Trabajo	13,847	8,832	5,813	9,364
Resultados	**1.62**	**3.16**	**5.47**	**3.50**



Elaboró. Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTADOR EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabulo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO		FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Patrimonio	41,239,155,967		41,475,198,866	41,030,588,779	41,837,553,418	41,362,525,218	41,050,999,253	41,230,522,786	42,990,028,283	42,596,505,744	43,450,289,207	45,058,569,198	41,115,105,609
Total Activo	61,030,863,094		61,408,653,996	61,492,157,541	61,364,767,379	61,858,245,622	60,693,193,461	59,992,997,825	59,366,127,031	60,530,882,153	59,960,693,603	62,875,906,082	62,088,227,187
Resultado	67.6%		67.5%	66.7%	68.2%	66.9%	67.6%	68.7%	72.4%	70.4%	72.5%	71.7%	66.2%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador nos refleja la capacidad que tiene la empresa en cuanto a la financiacion propia, quiere decir que la empresa tiene frente a sus activos totales el 66.22% a corte de diciembre de 2020 como respaldo para financiarce, y/o el nivel de capacidad que tiene para la financiacion con respaldo de sus activos totales.

PROPUESTA DE MEJORA

la propuesta en cuanto a este indicador es mantener la capacidad que tiene como respaldo para su financiacion.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Patrimonio	49,888	39,267	38,735	40,631	41,115
Total Activo	75,791	65,717	59,133	60,180	62,088
Resultados	65.82	59.75	65.50	67.52	66.22



Elaboró. Jorge Alejandro Rodrigues Reina
CONTADOR EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabulo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: S1.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de rentabilidad del activo ROA					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cuando sus ingresos son mayores que sus gastos, y la diferencia entre ellos es considerada como aceptable mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Resultado del ejercicio / Total de activos	$	Resultados del ejercicio		Consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias.	Estados Financieros
		Total Activos		Cantidad final de todas las inversiones brutas, efectivo y equivalentes, cuentas pendientes y otros activos como están presentados en el balance.	Estados Financieros

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO		FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultados del ejercicio	607.326.824,08		843.369.723,48	398.759.635,80	1.205.724.275,58	720.696.075,02	419.170.110,54	598.693.643	2.358.199.140	1.964.676.601	2.010.460.061,08	4.426.740.054,67	913.747.074,12
Total Activos	61.030.863.094,15		61.408.653.996,48	61.492.157.541,16	61.364.767.379	61.858.245.622	60.693.193.461	59.992.997.625	59.366.127.031	60.530.882.153	59.960.693.602,93	62.075.906.081,91	62.088.227.187,39
Resultado	1,00		1,37	0,65	1,96	1,18	0,69	1,00	3,97	3,25	4,70	7,04	1,47



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
este indicador permite medir la eficiencia de sus activos, en relacion con las utilidades gebneradas por la empresa, como se observa hubo una mejora en este indicador en relación con los años anteriores.	mejorar margen utilidad en relacion con la eficiencia de los recaudos, y priorizacion de sus costos y gatos administrativos y operativos.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Resultados del ejercicio	-6.322	-1.797	-494	731	913
Total Activos	75.791	65.717	59.133	60.180	62.088
Resultados	**-8,34**	**-2,73**	**-0,84**	**1,21**	**1,47**



Elaboró. Jorge Alejandro Rodríguez Reina
CONTADOR EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabdo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Contabilidad					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Índice de rentabilidad del Patrimonio ROE					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	es uno de los dos factores básicos en determinar la tasa de crecimiento de las ganancias de una empresa, la reinversión de las utilidades en el que las compañías primero se valúan en función de los beneficios futuros esperados.					

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultados del ejercicio	607,326,824.08	843,369,723.48	398,759,635.80	1,205,724,275.58	730,696,075.02	419,170,110.54	598,693,643	2,358,199,140	1,964,676,601	2,818,460,061	4,426,740,055	913,747,074
Total del patrimonio	41,239,155,967	41,475,198,866	41,030,588,779	41,837,553,418	41,362,525,218	41,050,999,253	41,230,522,786	42,990,028,283	42,596,505,744	43,450,289,207	45,058,569,198	41,115,105,609
Resultado	1.47	2.03	0.97	2.88	1.77	1.02	1.45	5.49	4.61	6.49	9.82	2.22



INTERPRETACION DE RESULTADOS

este indicador refleja la capacidad de generar beneficios a los accionistas o a la inversion del patrimonio, en relacion con el resultado del ejercicio, como se observa para el año 2020, la retanbilidad arrojo un margen positivo, en relacion con los años anteriores, dispone de un mejor beneficio en la inversion del patrimonio.

PROPUESTA DE MEJORA

Mejorar la utilidad neta de los resultados de los ejercicios, realizando gestiones direccionadas a la disminucion de sus costos y gastos administrativos.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2020
Resultados del ejercicio	-6,322	-1,797	-494	913
Total del patrimonio	49,888	39,267	38,735	41,115
Resultados	-12.67	-4.58	-1.28	2.22



Elaboró. Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTADOR EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabulo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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:	Rentabilidad en relación con los Ingresos Operacionales					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Es establecer y expresar en porcentaje la capacidad de cualquier ente económico para generar ingresos.					

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO		FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultados del ejercicio	607,326,824.08		843,369,723.48	398,759,635.80	1,205,724,275.58	730,696,075.02	419,170,110.54	598,693,643	2,358,199,140	1,964,676,601	2,818,460,061	4,426,740,055	913,747,074
Ingresos Operacionales	2,695,559,509		5,592,695,694	8,490,100,758	11,244,950,194	13,794,878,948	16,427,311,172	19,021,190,334	21,695,560,521	24,237,551,210	26,899,104,558	29,746,265,228	32,739,887,427
Resultado	22.53		15.08	4.70	10.72	5.30	2.55	3.15	10.87	8.11	10.48	14.88	2.79

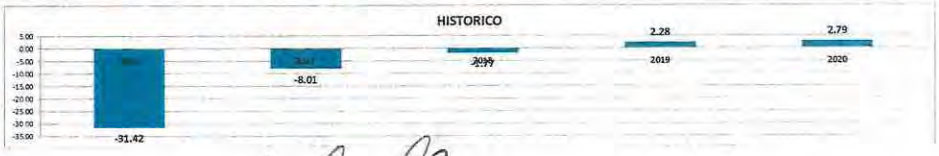


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
De acuerdo al indicador la empresa durante el segundo semestre del 2020, presento una utilidad operacional reflejada en los Estados Financieros en terminos porcentuales de 2.79%, frente a sus ingresos operacionales. Tiene que la empresa siga realizando esfuerzos en minimizar los costos administrativos y de operacion con el objetivo de reflejar utilidad operacional.	La mejora para este indicador para la vigencia 2021 es dirigir mas las operaciones de la empresa con el objetivo de disminuir los gastos y costos de operación, dirigidos a reflejar para la vigencia 2021 una utilidad operacional considerable como medidas administrativas y financiera de la empresa.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Resultados del ejercicio	6,322	1,797	494	731	913
Ingresos Operacionales	20,124	22,463	27,928	32,112	32,739
Resultados	-31.42	-8.01	-1.77	2.28	2.79



Elaboró. Jorge Alejandro Rodríguez Reina
CONTADOR EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabulo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	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:	Rentabilidad en relación con los ingresos totales					
OBJETIVO DEL INDICADOR:						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Resultado del ejercicio / Ingresos Totales	$	Resultado del Ejercicio		Consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias.	Estados Financieros
		Ingresos Totales		Representan flujos de entrada de recursos generados por la entidad, susceptibles de incrementar el patrimonio público durante el periodo contable, bien sea por aumento de activos o por disminución de pasivos, expresados en forma cuantitativa y que reflejan el desarrollo de la actividad ordinaria y los ingresos de carácter extraordinario, en cumplimiento de las funciones de cometido estatal.	Estados Financieros

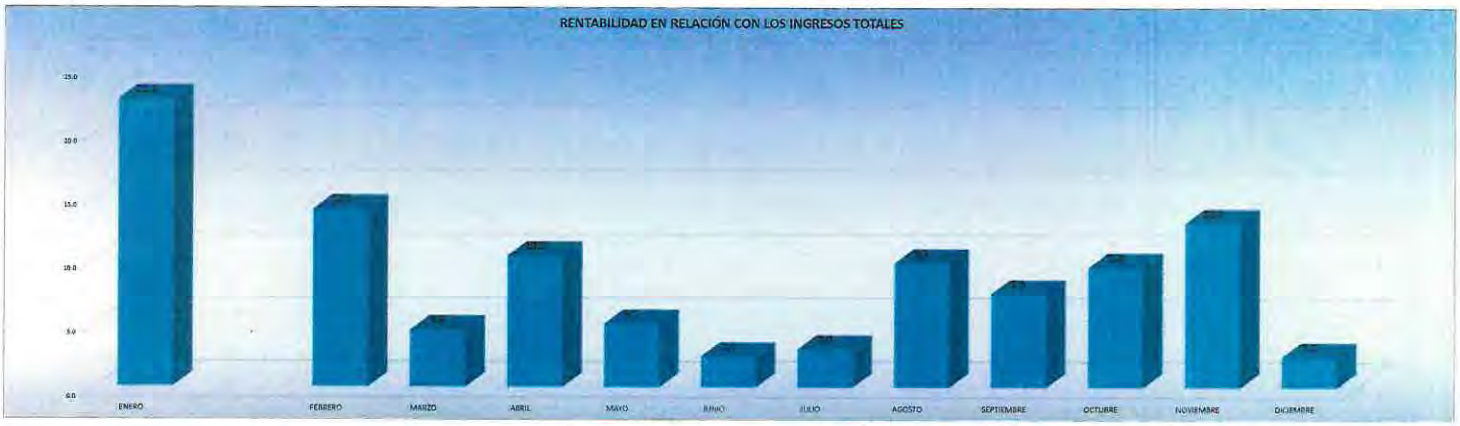
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO		FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultado del Ejercicio	607,326,824.08		843,369,723.48	398,759,635.80	1,205,724,275.58	730,696,075.02	419,170,110.54	598,693,643	2,358,199,140	1,964,676,601	2,818,460,061	4,426,740,055	913,747,074
Ingresos Totales	2,703,403,387		6,060,561,161	8,968,873,274	11,735,278,702	14,777,671,942	17,421,382,275	20,026,290,253	24,233,709,885	26,787,757,976	29,992,463,568	34,343,488,649	38,128,650,823
Resultado	22.5		13.9	4.4	10.3	4.9	2.4	3.0	9.7	7.3	9.4	12.9	2.4



INTERPRETACION DE RESULTADOS

este indicador para la vigencia 2020, arrojo un resultado positivo mejorado para la empresa de acuerdo a los historicos de los año anteriores, lo que permite defenir que la empresa a gsetinado con mayor efeciencia sus recaudos, sus gastos operacionales y administrativos, principalmente se observa en el resultado de EBITDA, donde las amortizaciones, provisiones , deterioro de cartera y depreciaciones disminuyeron significativamente en rela cion con los años anteriores,

PROPUESTA DE MEJORA

continuar realizando gestiones y acciones que permitan mejorar el nivel de reacudo de los ingresos desde el punto de vista cartera por servicios, subsidios y contingencias, prioprizar costos y gastos administrativos y operativos, que contribuyan al mejoramiento de este indicador.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Resultado del Ejercicio	-6,322	-1,797	-494	731	913
Ingresos Totales	22,006	27,362	32,196	37,906	38,128
Resultados	-28.7	-6.6	-1.5	1.9	2.4



Elaboró. Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTADOR EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabulo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

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

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	100%	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			CARACTERIZACION PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Resultado del Ejercicio	607,326,024	843,369,723	398,759,636	1,205,724,275.58	720,696,075.02	419,170,110.54	598,693,643.25	2,358,199,139.54	1,964,679,601.27	2,818,460,061	4,426,740,055	7,349,476,117
Impuestos	173,308,500	181,283,601.00	181,283,601.00	181,283,601.00	181,283,601.00	377,644,110.00	545,306,672.00	492,989,264.00	617,852,406.00	617,852,406.00	604,463,963.00	604,463,963.00	3,794,188,384.44
Depreciaciones	220,230,265	507,925,932	754,715,613	1,036,606,391	1,246,677,194	1,477,622,928	1,700,332,506	1,939,486,652	2,171,162,169	102,186,075	113,264,046	124,398,920
Amortizaciones y Provisiones	14,952,159	28,555,197	42,469,256	54,866,529	68,560,157	83,942,941	103,722,295	119,618,824	138,448,972	417,322,775	176,309,362	788,684,807
Resultado	**1,023,897,248**	**1,556,233,754**	**1,377,228,305**	**2,448,480,997**	**2,423,577,536**	**2,526,042,661**	**2,903,737,708**	**5,035,157,023**	**4,892,140,049**	**3,942,442,873**	**5,320,877,426**	**12,056,748,149**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
este indicador permite medir el grado de eficiencia de la utilidad operacional, sin tener en cuenta los gastos que no generan salida de efectivo, refleja la utilidad situacion real de la utilidad operacional en relacion con los los gastos no desembolsables, como se observa en el historico para el año 2017, la utilidad operacional esta por debajo del total de gastos no desembosables, lo que indica muy poca liquidez en el flujo de efectivo en relacion con los gatos no desembosables, mientras que para los siguientes años arroja un buen margen positivo para el flujo de efectivo y buen apalnacamiento financiero para la empresa.	fortalecer el recaudo por concepto de ingresos operacionales de la empresa, realizar efectivos calculo de depreciaciones, deterioro de cartera, amortizaciones y provisiones, que contribuyan a mejorar este indicador del EBITDA.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
utilidad operacional	715,873,702	5,875,046,001	9,072,166,290	7,349,476,117
Depreciaciones	2,941,527,937	2,781,307,799	2,908,022,733	124,398,920
Amortizaciones y Provisiones	728,916,384	1,031,034,567	2,946,426,487	788,684,807
total gastos que no jeneran desembolso de efectivo	3,670,444,320	3,812,342,366	5,854,449,221	913,083,727
Resultados	**4,386,318,022**	**9,687,388,367**	**14,926,615,511**	**8,262,559,844**



Elaboró. Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTRATISTA EAAAY

Revisó. Reina Ubalda Peña Cabulo
Profesional Dir. Administrativa y Financiera

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesoreira					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Tesoreria					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Entrega de Informes					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mide el cumplimiento de las obligaciones en cuanto al reporte de inforamción por parte de la Oficina de Tesorería.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(No. de Informes Entregados/ No de Informes Requeridos) *100	%	No. De Informes entregados	Informes entregados dentro del plazo establecido tanto para clientes internos como externos de la Empresa.	Oficina Tesoreria
		No. De Informes requeridos	Informes requeridos por clientes internos o externos de la Empresa.	Oficina Tesoreria

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDA	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X
META DEL INDICADOR	100%	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			CARACTERIZACION PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. De Informes entregados	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
No. De Informes requeridos	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

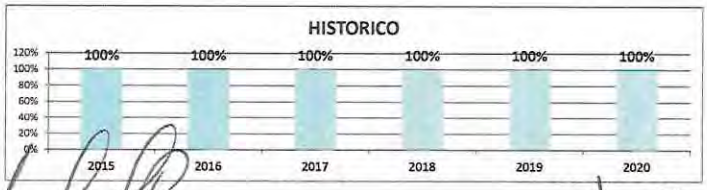


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Se presenta el comportamiento total, tanto de ingresos como de gastos del Presupuesto para el cierre mensual.	Una vez terminado el ciclo mensual de las operaciones se realiza un cierre mensual, teniendo la obligación de emitir informes que indiquen el consolidado y ser herramienta de indicadores y proyecciones ya establecidas. Se continua con el proceso de la misma forma dado el cumplimiento.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020
No. De Informes entregados	27	25	25	15	38	38
No. De Informes requeridos	27	25	25	15	38	38
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**



Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres
Profesional Oficina Tesorería

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesoreria					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Tesoreria					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficiencia en la Radicación de Ordenes de Pago					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mide el riesgo en las cuentas por pagar frente a los requisitos.					

FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACION DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACION**
(No. Ordenes de Pago Aceptadasl/ Total de Ordenes de Pago Radicadas)*100	%	No de Ordenes de Pago Aceptadas	Cantidad de cuentas Aceptadas	Contabilidad
		Total Ordenes de Pago Radicadas	Total Ordenes de Pago Radicadas por la Oficina de Contabilidad	Contabilidad

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No de Ordenes de Pago Aceptadas	34	116	185	74	125	111	179	229	177	198	134	299
Total Ordenes de Pago Radicadas	34	117	185	74	125	121	179	232	185	198	134	310
Resultado	100%	99%	100%	100%	100%	92%	100%	99%	96%	100%	100%	96%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Porcentaje de eficiencia en el proceso de radicación de cuentas.	En la Unidad de Tesorería se compromete a girar absolutamente todas las obligaciones que lleguen al mes sin falta dado que nuestro flujo de caja es constante y podemos cumplir con todas las erogaciones de la Empresa, demostrando que en cada trimestre no hemos perdido la constante. Se continua con el proceso de la misma forma dado el cumplimiento.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020
No de Ordenes de Pago Aceptadas	1.411	1.756	1.607	1.619	1.314	1.861
Total Ordenes de Pago Radicadas	1.414	1.760	1.607	1.619	1.318	1.894
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**98%**



Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres
Profesional Oficina Tesorería

Aprobó. Carlos Andrés Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesoreira					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Tesoreria					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR	Indice de Pagos					
OBJETIVO DEL INDICADOR	Mide el cumplimiento de las obligaciones de la empresa.					

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICID	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	12%	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	CARACTERIZACION PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Valor Pagos	1.360.513.705	3.100.885.207	2.925.224.891	3.063.834.840	2.473.071.552	1.945.662.265	3.014.447.214	3.206.890.926	1.568.499.113	3.734.269.647	2.702.147.244	7.190.375.525
Compromisos Acumulados Presupuestales	6.469.810.547	14.741.434.913	20.907.720.634	22.154.283.066	23.920.831.407	25.217.631.007	27.198.641.743	29.791.797.538	31.339.166.869	33.646.190.680	37.788.951.837	42.866.191.406
Resultado	21%	21%	14%	14%	10%	8%	11%	11%	5%	11%	7%	17%



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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valor Pagos	102.267.936.528	24.833.755.103	27.464.798.159	31.642.013.513	32.270.488.217	36.285.822.129
Compromisos Acumulados Presupuestales	148.504.381.895	213.863.786.898	225.616.794.141	282.008.802.982	280.378.158.046	316.042.651.646
Resultados	**69%**	**12%**	**12%**	**11%**	**12%**	**11%**



Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres
Profesional Oficina Tesorería

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT 844 000 755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesoreria					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Tesoreria					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	Indice de Recaudo					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mide los ingresos reales frente a los proyectado.					

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Valor Recaudado mensual	2.183.058.995	2.582.752.038	2.110.243.718	2.865.313.613	2.338.078.482	1.802.952.289	2.543.609.651	3.390.543.298	2.182.651.098	2.745.524.490	4.917.135.865	########
Recaudo Proyectado	2.990.366.995	3.527.554.582	3.527.554.582	3.527.554.582	3.537.944.162	3.537.944.162	3.537.944.162	3.566.594.746	3.575.439.561	3.578.643.420	3.578.643.420	########
Resultado	73%	73%	60%	81%	66%	51%	72%	95%	61%	77%	137%	80%



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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Valor Recaudado mensual	23.111.986.638	22.888.123.799	27.198.990.399	29.882.961.077	42.364.604.156	32.611.313.040
Recaudo Proyectado	25.271.716.521	28.117.954.459	30.590.803.134	34.928.566.986	37.298.233.609	42.192.685.118
Resultados	**91%**	**81%**	**89%**	**86%**	**114%**	**77%**



Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres
Profesional Oficina Tesorería

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formato	
Codigo	Codigo 112.00.51.03.04.01
Versión 1	Pag 1 de

Proceso	ARCHIVO								
Producto/ser	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS								
Responsables	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO								
INDICADOR R	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995			
Tipo de Indic	INDICADOR CUANTITATIVO DE GESTIÓN	**a. Gestión Financiera**		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica			
Nombre del I	TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL								
Objetivo del I	ORGANIZACIÓN DEFINITIVA DE DE LOS EXPEDIENTES DEL FONDOC ACUMULADO								

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

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD	
Periodicidad	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

Rango de Gestión	Ascendente	Maximo	Sobresaliente	Satisfactorio	Aceptable
Tendencia	Descendente	Maximo	Aceptable	Satisfactorio	Sobresaliente

META DEL INDICADOR	**N/A**	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	META DEL INDICADOR	**100%**	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

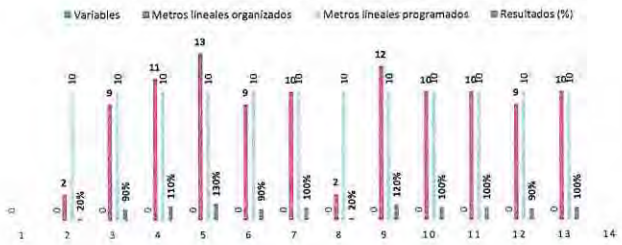
Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados		2	9	11	13	9	10	2	12	10	10	9	10
Metros lineales programados		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Resultados (%)		20%	90%	110%	130%	90%	100%	20%	120%	100%	100%	90%	100%

Interpretación de Resultados

PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ARCHÍSTICA SE REQUIERE LA ORGANIZACIÓN, CLASIFICACIÓN, DEPURACIÓN Y EXPURGOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEFINITIVA DE LOS EXPEDIENTES DEL FONDO ACUMULADO, CUYO PRODUCTO FINAL SERÁ LA INDIZACIÓN

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

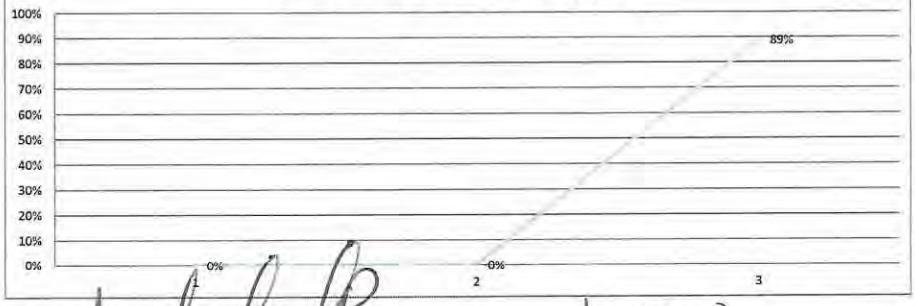


Propuesta de Mejoramiento

SE REQUIERE DISPONER DE UNA PERSONA QUE ADELANTE LA ORGANIZACIÓN DEL FONDO ACUMULADO CON ACTIVIDADES COMO IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO, ORGANIZACIÓN, CLASIFICACIÓN, DEPURACIÓN Y ESPURGOS

EJECUCION DE ANUAL 2008-2010			
Variables	**2018**	**2019**	**2020**
Resultados (%)	0%	0%	89%

ORGANIZACION ARCHIVO CENTRAL



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobó: Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844 000 756-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Formato Codigo 112.00.51.03.04.01 Versión 1 | Pag 1 de

Proceso	ARCHIVO							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS							
Responsables	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	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	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:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

Rango de Gestión	Ascendente	Maximo	Sobresaliente	Satisfactorio	Aceptable
Tendencia	Descendente	Maximo	Aceptable	Satisfactorio	Sobresaliente

META DEL INDICADOR PLAN DE DESARROLLO	N/A	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

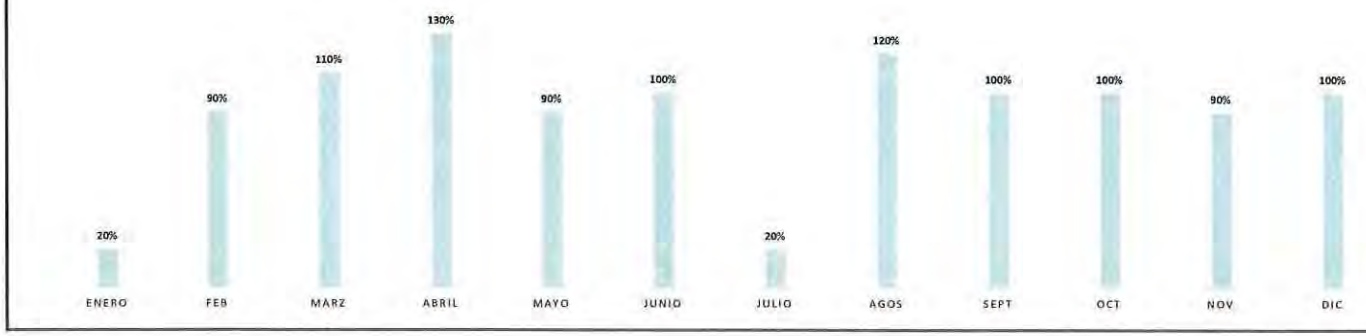
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados		2	9	11	13	9	10	2	12	10	10	9	10
Metros lineales programados		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Resultados (%)		20%	90%	110%	130%	90%	100%	20%	120%	100%	100%	90%	100%

Interpretación de Resultados

LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS ADELANTA LA ORGANIZACIÓN DE LOS 40 MIL EXPEDIENTES DE SUSCRIPTORES CONTENIDOS EN 360 METROS LINEALES. LA ORGANIZACIÓN SE DA DE ACUERDO CON LA NORMA DE ARCHIVO, POR ORDEN NATURAL, FOLIACIÓN, CODIFICACIÓN, SIN EMBARGO NO SE CUENTA CON UNIDADES DE CONSERVACIÓN Y CARPETAS DESADICIFICADAS LO QUE HA LIMITADO EL TRABAJO, SIN EMBARGO A LA FECHA DE 20 DE MAYO SE HAN ORGANIZADO 10 MIL EXPEDIENTES QUE REPOSAN EN 75



Propuesta de Mejoramiento

SE REQUIERE MANTENER EL PERSONAL QUE LABORA ACTUALMENTE PARA DESARROLLAR ACTIVIDADES DE DEPURACION, ORGANIZACIÓN, EXPURGO E INVENTARIO EN ESTADO NATURAL DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA EMPRESA, CON EL FIN DE INICIAR EL PROCESO DE CLASIFICACION, INDIZACION E INVENTARIO FINAL DE DOCUMENTOS DE CONFORMIDAD CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL ARCHIVO GENERAL DE LA NACION. ADEMAS, SE REQUIERE ESTANTERÍA, UNIDADES DE CONSERVACIÓN Y CARPETAS DESADICIFICADAS.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Formato Codigo 112.00.51.03.04.01 Versión 1 | Pag 1 de

EJECUCION DE ANUAL 2008-2010			
Variables	2018	2019	2020
Resultados (%)	0%	100%	89%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Formato	
		Codigo	Codigo 112.00.51.03.04.01
		Versión 1	Pag 1 de

Proceso	ARCHIVO								
Producto/ser	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS								
Responsables	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO								
INDICADOR R	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995			
Tipo de Indic	INDICADOR CUANTITATIVO DE GESTIÓN	**a. Gestión Financiera**		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica			
Nombre del I	INVENTARIO DOCUMENTAL								
Objetivo del I	DISEÑAR UNA FICHA QUE PERMITA CONOCER LA TOTALIDAD DE LOS DOCUMENTOS EXISTENTES EN EL ARCHIVO								

ula del Indic	**Unidad**	**Nombre variable**	**Explicación de la Variable**	**Fuente de Información**
METROS LINEALES ORGANIZADOS/METROS LINEALES PROGRAMA	%	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:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD	
Periodicidad	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

Rango de Gestión	Ascendente	Maximo	Sobresaliente	Satisfactorio	Aceptable
Tendencia	Descendente	Maximo	Aceptable	Satisfactorio	Sobresaliente

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales inventariados		0	0	0	0	0	1	12	9	12	15	12	7
Metros lineales programados		10	10	10	10	10	10	10	5	5	5	5	10
Resultados (%)		0%	0%	0%	0%	0%	10%	120%	180%	240%	300%	240%	70%

Interpretación de Resultados

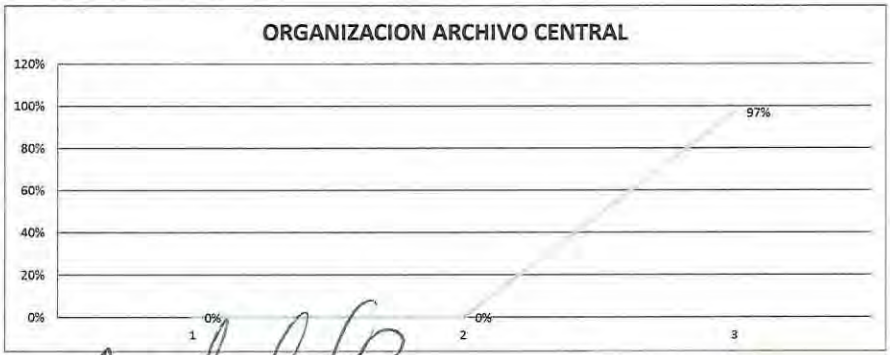
LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS ADELANTA EL LEVANTAMIENTO DEL INVENTARIO DEL FONDO ACUMULADO INICIANDO DESDE EL AÑO 1996 A LA FECHA SE HA LOGRADO LA CONSOLIDACIÓN HASTA EL AÑO 2006. HERRAMIENTAS DE ARCHIVO/INVENTARIO AL NATURAL/FONDOACUMULADO/INVENTARIOALNATURAL/FONDO ACUMULADO



Propuesta de Mejoramiento

EL TRABAJO ESTÁ A CARGO DE LOS SEÑORES UBLADINA RODRÍGUEZ (TERFMINO FIJO) Y ESTEVEN JAIMES (CPS) QUIENES ADEMÁS ADELANTAN OTRAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA OFICINA

EJECUCION DE ANUAL 2018-2020			
Variables	2018	2019	2020
Resultados (%)	0%	0%	97%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento: Formato	
Código: 51.02.04.01	
Fecha de Elaboración: 2014-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14
Versión: 02	

Proceso	ARCHIVO								
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS								
Responsables	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO								
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995			
Tipo de	INDICADOR CUANTITATIVO DE GESTIÓN	a. Gestión Financiera		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica			
Nombre del Indicador	ORGANIZACIÓN ARCHIVO CENTRAL								
Objetivo del Indicador	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL								

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

Mide:						
Periodicidad	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD	
	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

Rango de Gestión	Ascendente	Maximo	Sobresaliente	Satisfactorio	Aceptable
Tendencia	Descendente	Maximo	Aceptable	Satisfactorio	Sobresaliente

META DEL INDICADOR PLAN DE DESARROLLO	N/A	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados		3	2	1	3	20	10	15	9	14	14	14	16
Metros lineales programados		10	10	10	10	40	15	15	15	15	15	15	15
Resultados (%)		30%	20%	10%	30%	50%	67%	100%	60%	93%	93%	93%	107%

Interpretación de Resultados

LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS ADELANTA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL DE ACUERDO CON EL ORDEN NATURAL Y POR SERIES TAL, COMO LO ESTABLECEN LAS TRD



Propuesta de Mejoramiento

EN DIFERENTES OPORTUNIDADES SE HA SOLICITADO EL SUMINISTRO DE, UNIDADES DE CONSERVACIÓN Y CARPETAS PARA AVANZAR EN LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL, A LA FECHA HAY DOCUMENTOS EN LA PARTE SUPERIOR Y LOS CONTRATOS DEL 2020 ESTÁN ALMACENADOS EN CARPETAS PUES NO SE CUENTA CON EL MATERIAL.

EJECUCION DE ANUAL 2018-2020			
Variables	2018	2019	2020
Resultados (%)	0%	####	63%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formato	
Codigo	112.00.51.03.04.01
Versión 1	Pag 1 de

Proceso	ARCHIVO							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS							
Responsables	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	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	CAPACITACIONES DICTADAS							
Objetivo del Indicador	FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS DE LOS FUNCIONARIOSDE LA EAAAY EN LAS ACTIVIDADES ARCHIVISTICAS							

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(No DE CAPACITACIONES DICTADAS/No. DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS)	%	NÚMERO DE CAPACITACIONES DICTADAS	CORREPONDE A LAS CHARLAS DICTADAS PARA SENSIBILIZAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA FUNCION ARCHIVISTA EN LA EAAAY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS
		NÚMERO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS	CORREPONDE A LAS CHARLAS PROGRAMADAS PARA SENSIBILIZAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE LA FUNCION ARCHIVISTA EN LA EAAAY	OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	TRIMESTRAL	X	TRIMESTRAL		TRIMESTRAL		

Rango de Gestión	Ascendente	Maximo	Sobresaliente	Satisfactorio	Aceptable
Tendencia	Descendente	Maximo	Aceptable	Satisfactorio	Sobresaliente

META DEL INDICADOR PLAN DE DESARROLLO	**N/A**	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	META DEL INDICADOR	**100%**	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

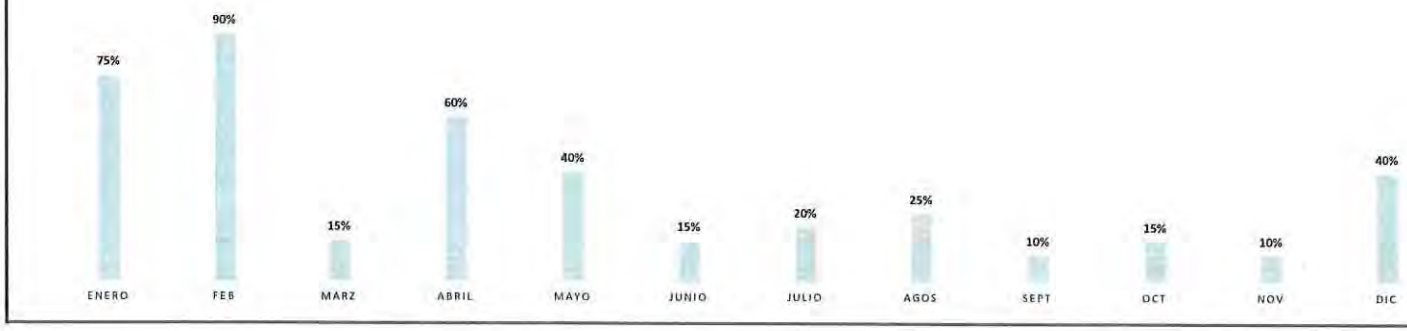
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE CAPACITACIONES DICTADAS		15	18	3	12	8	3	4	5	2	3	2	8
NÚMERO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS		20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Resultados (%)		75%	90%	15%	60%	40%	15%	20%	25%	10%	15%	10%	40%

Interpretación de Resultados

SE ESTA EN PROCESO DE SOCIALIZACION DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS EN LAS DIFERENTES DIRECCIONES, UNIDADES Y OFICINAS



Propuesta de Mejoramiento

Para firmar Acta de inicio o iniciar actividades labores debería exigirse tener el certificado de inducción en Archivo para evitar que se cometan errores a la hora de producción documental.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT: 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Formato Codigo 112.00.51.03.04.01 Versión 1 | Pag 1 de

EJECUCION DE ANUAL 2018-2020			
Variables	2018	2018	2020
Resultados (%)	100%	100%	35%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Formato Codigo 112.00.51.03.04.01 Versión 1 | Pag 1 de

Proceso	ARCHIVO							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS							
Responsables	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	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	SOLICITUDES DE ARCHIVO							
Objetivo del Indicador	GARANTIZAR EL ACCESO A LOS DOCUMENTOS QUE ESTAN UBICADOS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA EAAAY							

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

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	TRIMESTRAL	X	TRIMESTRAL		TRIMESTRAL		

Rango de Gestión	Ascendente	Maximo	Sobresaliente	Satisfactorio	Aceptable
Tendencia	Descendente	Maximo	Aceptable	Satisfactorio	Sobresaliente

META DEL INDICADOR PLAN DE DESARROLLO	**N/A**	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	META DEL INDICADOR	**100%**	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE DOCUMENTOS PRESTADOS		25	30	10	30	15	10	9	8	6	8	6	60
NÚMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Resultados (%)		83%	100%	33%	100%	50%	33%	30%	27%	20%	27%	20%	200%

Interpretación de Resultados

Atender la consulta y préstamo de documentos. Se debe aclarar que este item disminuyó en razón a que la mayoría de consultar era de la Dirección COmercial y los expedientes ya pueden ser consultados en el gestor documental QFDocument. Otros documentos solicitados son los expedientes de suscriptores, sin embargo al digitalizarlos las consultas pueden hacerse en red lo que ha facilitado la respuesta inmediata a las PQR presentadas por los suscriptores.

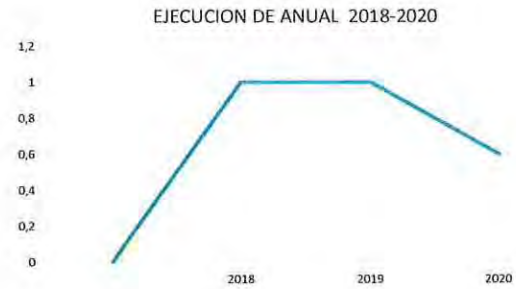


Propuesta de Mejoramiento

SENSIBILIZAR A LOS FUNCIONARIOS SOBRE LA IMPORTANCIA DE TRANSFERIR LOS DOCUMENTOS AL ARCHIVO CENTRAL PARA QUE SEA ÓPTIMA LA CONSULTA.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Formato	
		Codigo 112.00.51.03.04.01	
		Versión 1	Pag 1 de

EJECUCION DE ANUAL 2018-2020			
Variables	2018	2019	2020
Resultados (%)	100%	100%	60%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño

Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Carlos Andres Corregidor Benavides

Director Administrativo y Financiero

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama

Profesional Unidad de Planeacion

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formato	
Codigo	112.00.51.03.04.01
Versión 1	Pag 1 de

Proceso	ARCHIVO							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS							
Responsables	NIDIA ESPERANZA ALVAREZ							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	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	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:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	TRIMESTRAL	X	TRIMESTRAL		TRIMESTRAL		

Rango de Gestión	Ascendente	Maximo	Sobresaliente	Satisfactorio	Aceptable
Tendencia	Descendente	Maximo	Aceptable	Satisfactorio	Sobresaliente

META DEL INDICADOR PLAN DE DESARROLLO	N/A	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NÚMERO DE DOCUMENTOS RADICADOS		999	906	497	509	534	625	715	654	480	520	610	12125
NÚMERO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS		999	906	497	509	534	625	715	654	480	520	610	12125
Resultados (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Interpretación de Resultados

SE HA CUMPLIDO CON EL 100% DE LA RECEPCION DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS EN LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS POR MEDIO DE LA VENTANILLA UNICA PARA SU RESPECTIVA RADICACION, INDIZACIÓN Y TRAMITE EN EL SISTEMA QFDOCUMENT.



Propuesta de Mejoramiento

FALTA LA ADQUISICION DEL RELOJ RADICADOR PARA LA RECEPCION DE COMUNICACIONES OFICIALES RECIBIDAS LO CUAL OPTIMIZARIA EL PROCESO

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Formato
		Codigo 112.00.51.03.04.01
		Versión 1 | Pag 1 de

EJECUCION DE ANUAL 2008-2010			
Variables	2018	2019	2020
Resultados (%)	80%	90%	100%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Formato
		Codigo 112.00.51.03.04.01
		Versión 1 | Pag 1 de

Proceso	ARCHIVO							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS							
Responsables	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	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	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:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	TRIMESTRAL	X	TRIMESTRAL		TRIMESTRAL		

Rango de Gestión	Ascendente	Maximo	Sobresaliente	Satisfactorio	Aceptable
Tendencia	Descendente	Maximo	Aceptable	Satisfactorio	Sobresaliente

META DEL INDICADOR PLAN DE DESARROLLO	N/A	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NUMERO DE SERIES INDIZADAS AL QFDOCUMENT		10	10	9	10	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 (%)		91%	91%	82%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



Interpretación de Resultados

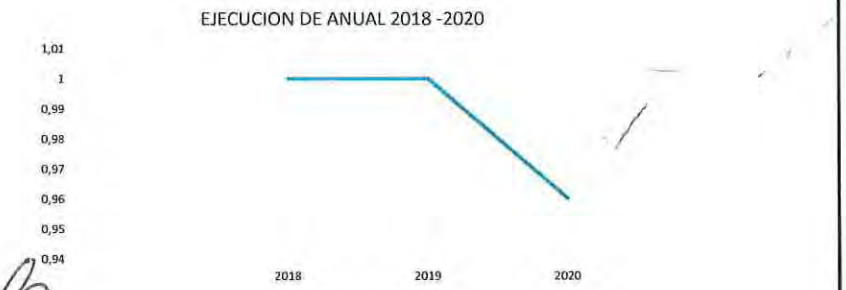
La digitación total de los documentos de las series documetnales es directamente proporcional a la buena conducta de las unidades productoras que deben velar porque los documentos cumplan los procesos establecidos y definidos por la Oficina de Archivo y aprobados por la Oficina de Planeación. Las series son Actas; Certificaciones, circulares, contratos, comunicaciones, expedientes de usuarios, estados financieros, informes, memorandos, presupuesto y resoluciones.

Propuesta de Mejoramiento

La Oficina de Archivo continúa en el propósito de administrar la totalidad de los documentos. Sin embargo se debe emprender una nueva caracterización sobre la producción de documentos y los que realmente se requieren.

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.765-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Formato Codigo 112.00.51.03.04.01 Versión 1 | Pag 1 de

EJECUCION DE ANUAL 2018 -2020			
Variables	**2018**	**2019**	**2020**
Resultados (%)	100%	100%	96%



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

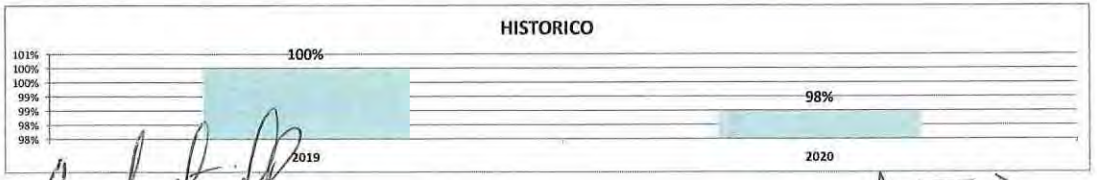
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	14	10	4	23	12	27	20	16	21	12	15	22
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	14	10	4	23	12	25	19	16	21	12	15	22
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	93%	95%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR: EN ESTE CASO REFLEJA EL 100% DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.	SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Años/ Variables	**2019**	**2020**
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	122	196
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	122	193
Resultados	**100%**	**98%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA INDICADOR ATENCION A SOLICITUDES

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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 EAAAY					

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN	185	206	183	548	447	180	158	222	265	179	153	335
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	173	206	183	531	434	153	148	217	251	179	148	328
Resultado	94%	100%	100%	97%	97%	85%	94%	98%	95%	100%	97%	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 EAAAY.

PROPUESTA DE MEJORA

Seguir contratando con proveedores buenos para lograr cumplir con las solicitudes

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN	2.685	3.534	2.638	2.412	3.061
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	2.448	3.124	2.587	2.359	2.951
Resultados	**91%**	**88%**	**98%**	**98%**	**96%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavidez
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.735-4

FICHA METODOLOGICA POR PRECISION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Valor de los inventarios físicos de la EAAAY / valor de los inventarios en el mudulo de activos de la EAAAY	%	Valor de los inventarios en conteo fisco de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY EN CONTEO FISICO VERIFICADO EN BODEGAS	ESTADOS FINANCIEROS DE LAEAAAY
		Valor de los inventarios generado en los listados del modulo de SYSMAN de la EAAAY	ESTA VARIABLE CONSISTE EN EL VALOR DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY EN EL MODULO DE DEL SISTEMA SYSMAN	ESTADOS FINANCIEROS DE LA EAAAY

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor de los inventarios en conteo fisco de la EAAAY	1.192.072.617,05	1.130.273.409,53	1.194.253.216,12	1.294.346.421,64	1.276.157.041,94	1.254.468.121,14	1.224.993.326,04	1.521.830.408,53	1.458.574.536,56	1.425.772.745,92	1.411.190.001,00	1.780.867.379,95
Valor de los inventarios generado en los listados del modulo de SYSMAN de la EAAAY	1.192.072.617,05	1.130.273.409,53	1.194.253.216,12	1.294.346.421,64	1.276.157.041,94	1.254.468.121,14	1.224.993.326,04	1.521.830.408,53	1.458.574.536,56	1.425.772.745,92	1.411.190.001,00	1.780.867.379,95
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de almacén, en el control de ingresos y egresos de inventarios al modulo de almacen (sysman).es importante realizar la verificacion mensual de conteo de los inventarios fisicos en bodega vs los inventarios registrados en el sysman software para llevar un mejor control de entradas y salidas a almacén y poder subsanar diferencias. ***NOTA en el mes de agosto del 2020 subieron los inventarios debido a la entrada de: medidores, registros y cajas. contrato 144.20 PARA EL MES DE SEPTIEMBRE SE EMPEZARON A BAJAR LOS INVENTARIOS ESTO ES DEBIDO A QUE YA SE ESTAN EN VENTA LOS MEDIDORES Y DE MAS ACCESORIOS. EN EL MES DE DICIEMBRE SE VIÓ REFLEJADO UN AUMENTO EN LOS INVENTARIOS DEBIDO A LA COMPRA DE LA DOTACION VIGENCIA 2019 LA CUAL ESTÁ EN PROCESO DE ENTREGA***

PROPUESTA DE MEJORA

Depuración de activos obsoletos en bodega.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Valor de los inventarios en conteo fisco de la EAAAY	35.781	36.607	1.497	1.302	1.347
Valor de los inventarios generado en los listados del modulo de SYSMAN de la EAAAY	35.781	36.607	1.497	1.302	1.347
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Nota: valores expresados en millones de pesos



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavidez
Director Administrativo y Financiero

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

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

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	32	19	32	65	41	73	44	83	101	55	35	45
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	20	19	32	48	28	50	35	78	87	55	30	38
Resultado	63%	100%	100%	74%	68%	68%	80%	94%	86%	100%	86%	84%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

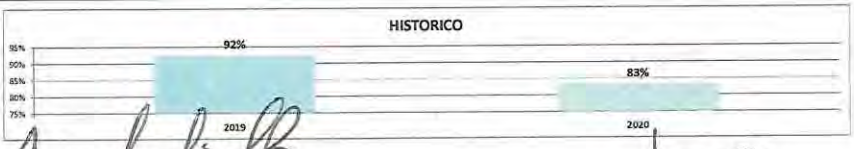
ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR: EN ESTE CASO REFLEJA EL 86% DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.

PROPUESTA DE MEJORA

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS/SE CAMBIÓ CON UN NUEVO PROVEEDOR

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Años/ Variables	**2019**	**2020**
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	527	625
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	487	520
Resultados	**92%**	**83%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales					
RESPONSABLE	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:	**MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY					

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**98%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

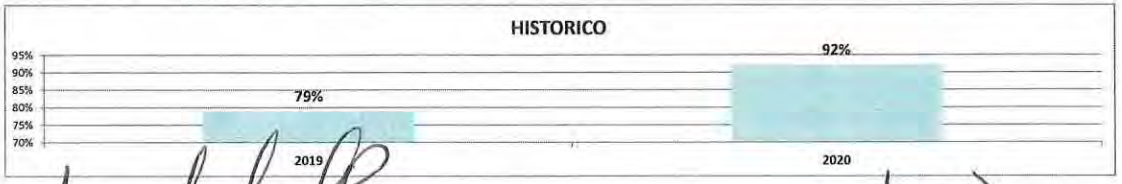
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	13	14	8	9	9	17	14	12	10	9	18	9
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	13	14	8	9	9	15	14	12	1	9	18	9
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	88%	100%	100%	10%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR: EN ESTE CASO REFLEJA QUE EL 100% DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS EL 100% FUERON ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.	CONTRATAR PROVEEDORES QUE CUMPLAN.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Años/ Variables	**2019**	**2020**
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	105	142
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	83	131
Resultados	**79%**	**92%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
Nit. 844.002.755-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas					
RESPONSABLE	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:	**MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de los servicios solicitados en el almacén de la EAAAY					

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**98%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**				

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	12	6	0	6	6	0	10	12	11	6	5	5
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	12	6	0	6	6	0	10	12	11	6	5	5
Resultado	100%	100%	#¡DIV/0!	100%	100%	#¡DIV/0!	100%	100%	100%	100%	100%	100%

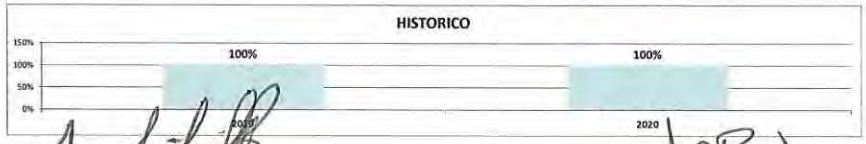


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR: EN ESTE CASO REFLEJA EL 100% DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR EN EL MES DE JUNIO.	SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	70	79
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	57	79
Resultados	**100%**	**100%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES		Tipo de Documento: Formato Código: 51.02.04.01 Versión: 2
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima 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:	**MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY					

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

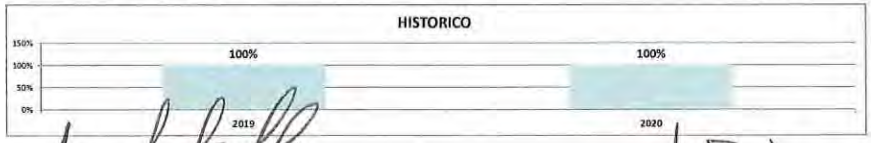
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	10	7	10	14	14	0	18	9	5	4	15	12
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	10	7	10	14	14	0	18	9	5	4	15	12
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR: EN ESTE CASO REFLEJA EL 100% DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.	SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Años/ Variables	2019	2020
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	124	118
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	124	118
Resultados	**100%**	**100%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregido Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.753-4	**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**98%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

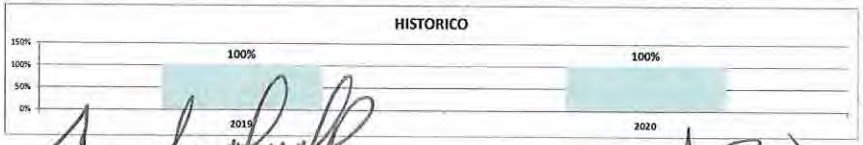
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	12	22	21	25	35	19	0	0	28	0	0	0
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	12	22	21	25	35	19	0	0	28	0	0	0
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
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**
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	50	162
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	50	162
Resultados	**100%**	**100%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT 844.000.735-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas					
RESPONSABLE	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:	**MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de los servicios solicitados en el almacén de la EAAAY					

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**98%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	16	15	11	0	0	15	18	19	14	13	12	8
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	16	15	11	0	0	15	18	19	14	13	12	8
Resultado	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
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
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	74	141
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	74	141
Resultados	**100%**	**100%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

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

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

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	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**RELACION INVENTARIOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA PARTICIPACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY SOBRE EL VALOR DE LOS ACTIVOS					

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor de los inventarios de consumo de la EAAAY	1.192.072.617,05	1.130.273.409,53	1.194.253.216,12	1.294.346.421,64	1.276.157.041,94	1.254.468.121,14	1.224.993.326,04	1.521.830.408,53	1.458.574.536,56	1.425.772.745,90	1.411.190.001,00	1.780.867.379,95
Valor de los activos de la EAAAY	35.667.211.232,08	35.461.794.090,00	35.212.143.108,68	35.040.087.597,36	34.827.454.894,15	34.594.819.750,33	34.392.602.812,98	34.224.671.236,33	34.086.490.538,75	33.894.337.459,17	33.669.768.994,45	34.022.079.165,54
Resultado	3%	3%	3%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	5%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de Almacen, en el control de ingresos y egresos de inventarios al módulo de Almacen (sysman), identificando el valor real de los activos de la empresa.

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 HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Valor de los inventarios de la EAAAY	120	1.476	1.497	1.302	1.438
Valor de los activos de la EAAAY	3.466	33.080	31.227	35.920	34.591
Resultados	3%	4%	5%	4%	4%

Nota: Valores expresados en millones de pesos



Elaboró. Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregisdor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT 844 000 755-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR FLUJO DE INVENTARIOS

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MEDIR LA ROTACION MENSUALES DE LOS INVENTARIOS DE BODEGA					
RESPONSABLE	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD			
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador de flujos de inventarios		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**FLUJO DE INVENTARIOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el flujo de los invetarios de la empresa en el almacén de la EAAAY					

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIACLES	1.303.169.070,60	1.192.072.617,05	1.130.273.409,53	1.194.253.216,12	1.294.346.421,64	1.276.157.041,94	1.254.468.121,14	1.224.993.326,04	1.521.830.408,53	1.458.574.536,56	1.425.772.745,93	1.411.190.001,69
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	48.462.736	547.012.189	311.391.149	253.831.734	949.387.759	307.411.487	463.639.336,00	540.686.468,40	686.282.581,72	374.838.521,00	409.251.919,00	409.251.919,00
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	159.559.189,94	608.811.397	247.411.342	153.738.528	967.577.139	329.100.407	493.114.131,00	243.849.385,91	749.538.454	407.640.311,65	423.834.663,22	423.834.663,22
Resultado	11,8%	35,0%	17,2%	10,6%	43,1%	20,8%	28,7%	13,8%	33,9%	22,2%	23,1%	23,3%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador nos muestra el porcentaje de salidas al servicio de los inventarios en bodega durante un periodo, para lo cual tomamos el inventario de salidas, sumandole el inventario inicial mas las entradas del mes, dando como resultado el porcentaje de rotacion de los inventarios en bodega.

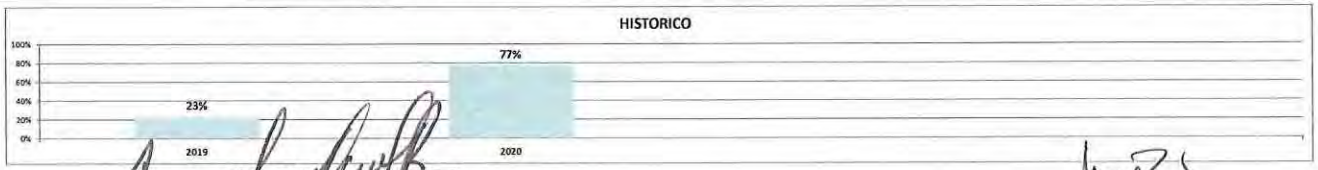
PROPUESTA DE MEJORA

realizar compras de los elementos que realmente se utilicen para la operación de la empresa

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIACLES	1259	1427
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	435	5309
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	393	5201
Resultados	**23%**	**77%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacen

Aprobó Carlos Andres Corregidor Benavidez
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	medicion 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 SYSMAN
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSMAN

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	485.644.710,00	482.875.042,00	479.773.442,19	479.773.442,19	479.633.036,00	479.392.106,00	479.773.442,19	478.179.655,00	479.392.106,00	475.020.370,00	473.151.647,00	467.431.248,00
valor total de los inventarios de bodega la EAAAY	1.192.072.617,05	1.130.273.409,53	1.194.253.216,12	1.294.346.421,64	1.276.157.041,94	1.254.468.121,14	1.224.993.326,04	1.521.830.408,53	1.458.574.536,56	1.425.772.746,00	1.411.190.001,00	1.780.867.380,00
Resultado	41%	43%	40%	37%	38%	38%	39%	31%	33%	33%	34%	26%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ESTE INDICADOR NOS MUESTRA EL PROCENTAJE DE LOS INVENTARIOS MENOS ROTADO EN BODEGAS DE LA EMPRESA.	REALIZAR UNA DEPURACION DE LOS ELEMENTOS MENOS ROTADOS Y NO REALIZAR CONTRATACION DE ELEMENTOS QUE NO SE REQUIEREN

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	486	5.740.040.247
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	16.164.799.226
Resultados	**37%**	**36%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Juan Carlos Rodriguez Cardenas
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	medicion 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 SYSMAN
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSMAN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**60%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY	706.427.907,00	647.398.367,00	714.479.773,93	814.572.979,00	796.524.006,00	775.076.016,00	744.564.804,00	1.043.650.754,00	981.380.882,06	950.752.376,00	938.038.354,00	1.313.436.132,00
valor total de los inventarios de bodega de la EAAAY	1.192.072.617,05	1.130.273.409,53	1.194.253.216,12	1.294.346.421,64	1.276.157.041,94	1.254.468.121,14	1.224.993.326,04	1.521.830.408,53	1.458.574.536,56	1.425.772.746,00	1.411.190.001,00	1.780.867.380,00
Resultado	59%	57%	60%	63%	62%	62%	61%	69%	67%	67%	66%	74%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
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.	SEGURIR ADQUIRIENDO LOS ELEMENTOS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Años/ Variables	**2019**	**2020**
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	816	911
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	1438
Resultados	**63%**	**63%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó.Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

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

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

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

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**RELACION INVENTARIOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA PARTICIPACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY SOBRE EL VALOR DE LOS ACTIVOS					

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor de los inventarios de consumo de la EAAAY	1.192.072.617,05	1.130.273.409,53	1.194.253.216,12	1.294.346.421,64	1.276.157.041,94	1.254.468.121,14	1.224.993.326,04	1.521.830.408,53	1.458.574.536,56	1.425.772.745,90	1.411.190.001,00	1.780.867.379,95
Valor de los activos de la EAAAY	35.667.211.232,08	35.461.794.090,00	35.212.143.108,68	35.040.087.597,36	34.827.454.894,15	34.594.819.750,33	34.392.602.812,98	34.224.671.236,33	34.086.490.538,75	33.894.337.459,17	33.669.768.994,45	34.022.079.165,54
Resultado	3%	3%	3%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	4%	5%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de Almacen, en el control de ingresos y egresos de inventarios al módulo de Almacen (sysman), identificando el valor real de los activos de la empresa.	continuar realizando de una manera eficiente las entradas y bajas en el módulo de almacén para el control de los inventarios en bodega de la eaaay

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Valor de los inventarios de la EAAAY	120	1.476	1.497	1.302	1.438
Valor de los activos de la EAAAY	3.466	33.080	31.227	35.920	34.591
Resultados	3%	4%	5%	4%	4%

Nota: Valores expresados en millones de pesos



Elaboró. Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Carlos Andres Corregisdor Benavides
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA INDICADOR FLUJO DE INVENTARIOS

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MEDIR LA ROTACION MENSUALES DE LOS INVENTARIOS DE BODEGA					
RESPONSABLE	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD			
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador de flujos de inventarios		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**FLUJO DE INVENTARIOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el flujo de los invetarios de la empresa en el almacén de la EAAAY					

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIACLES	1.303.169.070,60	1.192.072.617,05	1.130.273.409,53	1.194.253.216,12	1.294.346.421,64	1.276.157.041,94	1.254.468.121,14	1.224.993.326,04	1.521.830.408,53	1.458.574.536,56	1.425.772.745,93	1.411.190.001,69
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	48.462.736	547.012.189	311.391.149	253.831.734	949.387.759	307.411.487	463.639.336,00	540.686.468,40	686.282.581,72	374.838.521,00	409.251.919,00	409.251.919,00
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	159.559.189,94	608.811.397	247.411.342	153.738.528	967.577.139	329.100.407	493.114.131,00	243.849.385,91	749.538.454	407.640.311,65	423.834.663,22	423.834.663,22
Resultado	11,8%	35,0%	17,2%	10,6%	43,1%	20,8%	28,7%	13,8%	33,9%	22,2%	23,1%	23,3%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador nos muestra el porcentaje de salidas al servicio de los inventarios en bodega durante un periodo, para lo cual tomamos el inventario de salidas, sumandole el inventario inicial mas las entradas del mes, dando como resultado el porcentaje de rotacion de los inventarios en bodega.

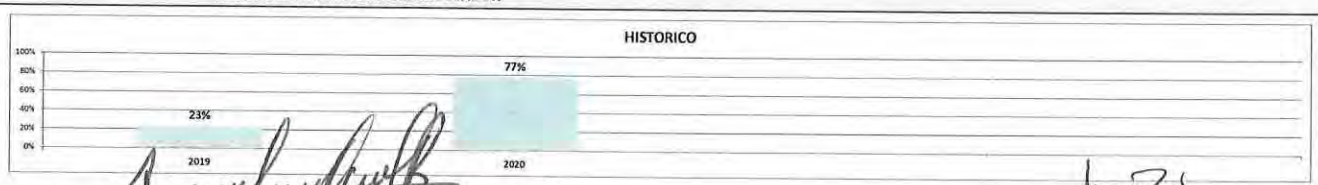
PROPUESTA DE MEJORA

realizar compras de los elementos que realmente se utilicen para la operación de la empresa

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIACLES	1259	1427
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	435	5309
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	393	5201
Resultados	**23%**	**77%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacen

Aprobó Carlos Andres Corregidor Benavidez
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	medicion de los elementos menos rotado de elementos en bodega					
RESPONSABLE	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 SYSMAN
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSMAN

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	485.644.710,00	482.875.042,00	479.773.442,19	479.773.442,19	479.633.036,00	479.392.106,00	479.773.442,19	478.179.655,00	479.392.106,00	475.020.370,00	473.151.647,00	467.431.248,00
valor total de los inventarios de bodega la EAAAY	1.192.072.617,05	1.130.273.409,53	1.194.253.216,12	1.294.346.421,64	1.276.157.041,94	1.254.468.121,14	1.224.993.326,04	1.521.830.408,53	1.458.574.536,56	1.425.772.746,00	1.411.190.001,00	1.780.867.380,00
Resultado	41%	43%	40%	37%	38%	38%	39%	31%	33%	33%	34%	26%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

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
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	486	5.740.040.247
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	16.164.799.226
Resultados	**37%**	**36%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Juan Carlos Rodriguez Cardenas
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P
NIT. 844.000.733-4

FICHA METODOLOGICA ROTACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	medicion 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 SYSMAN
		valor total de los inventarios de la EAAAY	VALOR TOTAL DE LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA	SISTEMA SYSMAN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**60%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY	706.427.907,00	647.398.367,00	714.479.773,93	814.572.979,00	796.524.006,00	775.076.016,00	744.564.804,00	1.043.650.754,00	981.380.882,06	950.752.376,00	938.038.354,00	1.313.436.132,00
valor total de los inventarios de bodega de la EAAAY	1.192.072.617,05	1.130.273.409,53	1.194.253.216,12	1.294.346.421,64	1.276.157.041,94	1.254.468.121,14	1.224.993.326,04	1.521.830.408,53	1.458.574.536,56	1.425.772.746,00	1.411.190.001,00	1.780.867.380,00
Resultado	59%	57%	60%	63%	62%	62%	61%	69%	67%	67%	66%	74%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
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.	SEGURIR ADQUIRIENDO LOS ELEMENTOS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Años/ Variables	**2019**	**2020**
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	816	911
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	1438
Resultados	**63%**	**63%**



Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó.Carlos Andres Corregidor Benavides
Director Administrativo y Financiero

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.03.04.01
	Fecha de Elaboracion 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificacion** 2014-11-14	**Versión** 02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CRITICA Y FACTURACIÓN							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS							
Responsable	TECNOLOGA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 688 de 2014 y CRA 735	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**
$\frac{\text{Número de Suscriptores}}{\text{Suscriptores p royectados}} \times 100$	%	Suscriptores Acueducto facturados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos	SIC
		Suscriptores Acueducto proyectados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas proyectadas seun estudio de costos servicio Ac	SIC

Mide:							
Periodicidad	EFICIENCIA MENSUAL	X	EFICACIA SEMESTRAL		EFECTIVIDAD ANUAL	X	

META DEL INDICADOR	100%	**META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2020**	AC 39.674	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: ESTUDIO DE COSTOS ACUEDUCTO RESOLUCION CRA 688

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados AC 2020

Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Suscriptores (facturados)	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
Domicilios (Proyeccion estui)	38.755	38.838	38.921	39.004	39.087	39.170	39.254	39.338	39.422	39.506	39.590	39.674
Resultados (%)	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**



Datos Historicos del Indicador

INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el periodo de diciembre de 2020 se facturaron 40,346 suscriptores lo que refleja el 101% de cobertura frente a la proyeccion de suscriptores proyectados en el estudio de costos de la Resolucion CRA 688, dando cumplimiento a la meta establecida para la vigencia 2021.

PROPUESTA DE MEJORA

Suscriptores AC Proyectado Vs. Suscriptores AC Reales

Variables/Periodo	2017	2018	2019	2020
Suscriptores Acueducto PEI proyectado	36.362	37.236	38.672	39.674
Suscriptores Acueducto Real	36.875	37.812	39.184	0
% CON RESPECTO A LA META	**101%**	**102%**	**101%**	**0%**



Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas
Tecnóloga de Facturación

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.03.04.01
	Fecha de Elaboracion 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificacion** 2014-11-14	**Versión** 02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

Fórmula del Indicador	**Unidad**	**Nombre variable**	**Explicación de la Variable**	**Fuente de Información**
$\frac{Número\ de\ Suscriptores}{Suscriptores\ royectados} x\ 100$	%	Suscriptores Alcantarillado facturados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos	SIC
		suscriptores proyectados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas proyectadas seun estudio de costos servicio Alc	Estudio de Costos

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X	
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	**100%**		**META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2020**	ALC	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:ESTUDIO DE COSTOS ALCANTARILADO RESOLUCION CRA 688
				39.766	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados ALC 2020

Variables	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Suscriptores (Facturados)	39.536	39.609	39.670	39.705	39.735	39.757	39.848	39.967	40.086	40.140	40.281	40.346
suscriptores proyectados	38.881	38.962	39.043	39.124	39.205	39.286	39.366	39.446	39.526	39.606	39.686	39.766
Resultados (%)	**102%**	**102%**	**102%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**	**101%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de diciembre de 2020 se facturarón 40281 suscriptores en la unidad de servicio de alcantarillado lo que refleja un 101% de cobertura frente la proyeccion de suscriptores proyectados en el estudio de costos Res. *CRA 688,* dando cumplimiento a la meta establecida para la vigencia 2021.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Suscriptores ALC Proyectado Vs. Suscriptores ALC Reales

Variables/Periodo	2017	2018	2019	2020
Suscriptores Alcantarillado PEI proyectado	36.362	37.236	38.800	39.766
Suscriptores Alcantarillado Real	37.077	38.179	39.481	40.346
% CON RESPECTO A LA META	**102%**	**103%**	**102%**	**101%**



Elaboró.Zulma Yojana Perez Rojas
Tecnologa de Facturación y Crítica

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

V.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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 2020)**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar el porcentaje de usuarios del servicio, en funcion del numero de domicilios.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Numero de Usuarios / Numero de domicilios * 100	%	Numero de Suscriptores	Número de de suscriptores con contrato de condiciones unifomes con la EAAAY y que se benefician con la prestacion del servicio publico, bien como propietario del inmueble donde este se presta o como receptor directo del servicio.	SIC
		Numero de domicilios	Numero de personas Naturales ó Jurídicas proyectadas seun estudio de costos servicio Aseo	Poyeccion Suscriptores 2020

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

META DEL INDICADOR	96%		META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2020	ASEO 32.059	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: PROYECCION INGRESOS 2020

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2020

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de Suscriptores	30.118	30.207	30.234	30.269	30.262	30.260	30.302	30.400	30.576	30.672	30.729	30.889
Domicilios (Proyeccion Suscriptores de aseo)	30.739	30.859	30.979	31.099	31.219	31.339	31.459	31.579	31.699	31.819	31.939	32.059
Resultado	**98%**	**98%**	**98%**	**97%**	**97%**	**97%**	**96%**	**96%**	**96%**	**96%**	**96%**	**96%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los suscriptotes facturados en la unidad de servicio de aseo periodo de octubre de 2020 fue de 30,729 lo que refleja un 96% de cobertura frente la proyeccion de suscriptores proyectados en calculo de ingresos para la vigencia 2020.

Nota:este indicador refleja el 96% toda vez que al numero de suscriptres se le suma las unidades de aseo.

PROPUESTA DE MEJORA

Se hace necesario que la empresa inicié a replantear la estrategia comercial para la vinculación de nuevos y antiguos suscriptores que se vincularon con la empresa privada, de igual forma es imprescindible que la parte jurídica de la EAAAY, esté presente en este proceso ya que la empresa privada frecuentemente comete abusos y competencia desleal y no hay quien le haga seguimiento

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO COBERTURA USUARIOS

Variables - Periodo	2017	2018	2019	2020
Suscriptores Diciembre 2020	28.477	29.637	30.132	30.889
Numero de suscriptores proyectados Aseo	36.362	37.236	31.211	32.059
Resultados (%)	**78%**	**80%**	**97%**	**96%**



Elaboró. Zulma Yojana Pérez Rojas
Tecnologa Facturación

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas
Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.12.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima 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 GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**INDICE DE CONSUMOS EN CEROS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS CONSUMOS FACTURADO EN CEROS						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Total de Consumo facturados en ceros /No. Total de suscriptores*100	%	Numero de suscriptores facturados en ceros	Numero de suscriptores facturados con cossumo cero (Mensuales)	Unidad de facturacion y critica
		Numero de Suscriptores	Cantidad de Suscriptores facturados (Mensuales)	Unidad de facturacion y critica

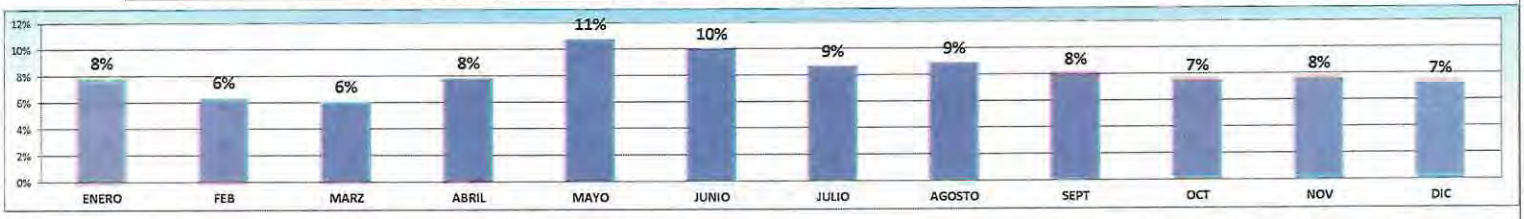
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**<10%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2020

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de consumos facturados en ceros	3.068	2.496	2.377	3.082	4.240	3.932	3.423	3.513	3.173	2.980	3.040	2.881
Numero de suscriptores	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
Resultado	8%	6%	6%	8%	11%	10%	9%	9%	8%	7%	8%	7%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

la variable indica el numero de suscriptores a los cuales se les facturo con cosumo en 0, dento de los cuales estan: predios deshabitados, lotes, suspensiones temporales, predios suspendidos, cortados y poco uso sin consumo.

PROPUESTA DE MEJORA

Es de tener en cuenta la necesidad de revisar mensualmente los predios que tenemos en nuestro sistema de información comercial como deshabitados, toda vez que si no se alcanzan a revisar no se pueden identificar que predios ya fueron habitados, de esta forma el sistema lo sigue facturando como deshabitado lo que conlleva a que este indicador no mejore. Por tal razón es necesario la contratación urgente del personal que se es termino el contrato desde hace un mes y a la fecha no han vinculado.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Promedio Numero de consumos facturados en ceros	2.978	3.258	3.043	3.184
Promedio Numero de suscriptores	35.695	37.812	38.527	39.624
Resultados	8,3%	8,6%	7,9%	8%



Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas	Aprobo. Sebastian Hernandez Riveros	Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas
Tecnologa Oficina Critica y facturacion	Director Comercial	Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.03.04.01
	Fecha de Elaboracion 10 de Noviembre de 2010 / **Fecha Ultima de Modificacion** 10 de Noviembre de 2010	**Versión** 01

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

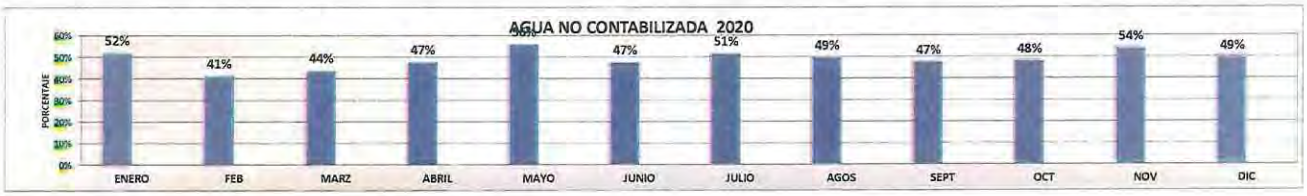
Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

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

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2020

Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Volumen Suminstrado Red Pozos - Tablona (Técnica)	1.148.861	1.048.663	1.094.347	1.085.364	1.135.397	1.047.591	1.086.255	1.087.020	1.071.283	1.104.299	1.191.744	1.191.743	13.292.567
Volumen facturado (comercial)	552.882	617.616	616.517	569.951	501.142	551.225	528.504	549.616	564.575	575.811	553.060	604.730	6.785.629
Resultados (%)	**52%**	**41%**	**44%**	**47%**	**56%**	**47%**	**51%**	**49%**	**47%**	**48%**	**54%**	**49%**	**49%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
A facturacion de diciembre de 2020 el índice de aga no contabilizada termina con una perdida del 49% cifra preoupante ya que no se esta cumpliendo con la meta del indicador.	Es necesario que la administarcion actual en cabeza de la gerencia y directivos realicen un plan de accion efectivo para la reduccion de perdidas y se identifique realmente donde se esta perdiendo el liquido ya que no es posible que los usuarios consuman menos agua y la empresa aumente el suministro. de igual forma es necesario que la empresa en cabeza de la gerencia, directivos y profesionaes contratados para estas labores realicen actividades de manera concreta y efectiva y no en solo planes de accion.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO AGUA NO CONTABILIZADA

Variables	2017	2018	2019	2020
Volumen producido	10.463.218	######	13.464.313	13.292.567
Volumen facturado	6.273.767	6.317.359	6.766.798	6.785.629
Resultados (%)	**40,0%**	**45,7%**	**49,7%**	**49,0%**



Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas Tecnologa Facturación	Luz Mireya Patiño Salcedo Profesional SPTAP	Revisó. Director Tecnico	Sebastian Hernandez Riveros Director Comercial	VoBo. Adriana Cristina Rosas V. Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.12.02
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-12-19	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**≤3%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**				

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2020

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de Errores de Toma de lecturas	95	61	146	143	135	97	89	73	56	75	78	72
Numero de Lecturas Aforadas	40.682	40.768	40.937	40.967	40.996	41.032	41.094	41.179	41.264	41.435	41.513	42.218
Resultado	**0,23%**	**0,15%**	**0,36%**	**0,35%**	**0,33%**	**0,24%**	**0,22%**	**0,18%**	**0,14%**	**0,2%**	**0,2%**	**0,2%**
			0,25%			0,30%			0,18%			0,18%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el mes de diciembre de 2020 se registraron 72 errores de lectura los cuales son identificados en la critica de consumo y corregidos antes de facturar, sin embargo el numero de errores frente a la numero de lecturas aforadas refeja el 0.23% de error en el indicador de errores en la toma de lectura.

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Promedio Numero de Errores de Toma de lecturas	126	93	86	93
Promedio Numero de Lecturas Aforadas	36.934	39.534	40.526	41.174
Resultados	**0,34%**	**0,24%**	**0,21%**	**0,23%**



Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas
Tecnologa Oficina Critica y facturacion

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas
Profesional Oficina de Planeacion

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.12.03
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

REGISTRO RESULTADOS 2020

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de suscriptores con consumos facturados por promedios	1.495	1.448	1.345	1.716	1.782	1.298	1.594	1.376	1.625	1.602	1.677	1.726
Numero de Suscriptores facturados	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
Resultado	**3,8%**	**3,7%**	**3,4%**	**4,4%**	**4,5%**	**3,3%**	**4,0%**	**3,5%**	**4,1%**	**4,0%**	**4,2%**	**4,3%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
la variable indica el numero de suscriptores a los cuales se les facturo con consumo promedio, dento de los cuales estan: con proceso de desviacion significativa medidores frenados, medidores frenados, medidores nubados, dentro de rejas o que presenten algun tipo de inconveniente para la toma de lectura pero que se idenifiquen que estan habitados, para el mes de diciembre 2020, se reflejo aumento de 49 usuarios con consumo promedio.	Se hace neceario que la empresa retome los proyectos que anteriormente se venian trabajando en torno a la micromedicion efectiva, teniendo en cuenta que hay bastantes medidores frenados y dañados que ameritan cambio por lo cual se debe cobrar un consumo promedio por estrato o por consumo historico.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Pormedio Numero de Consumos facturados por promedios	1.803	1.402	1.479	1.557
Promedio Numero de Suscriptores facturados	35.695	37.812	38.582	39.624
Resultados	**5,0%**	**3,7%**	**3,8%**	**3,9%**



Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas Tecnologa Oficina Critica y Facturación	Aprobó.Sebastina Hernandez Riveros Director Comercial	Vo.Bo . Adriana CristinaRosas Valderrama Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.12.03
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN COMERCIAL - DIRECCIÓN TÉCNICA					
RESPONSABLE	TECNOLOGO FACTURACIÓN - PROFESIONAL PTAP					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 688 y 735	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR SUSCRIPTOR FACTURADO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CORRESPONDE A LAS METAS Y GRADUALIDAD DEFINIDAS POR LA PERSONA PRESTADORA DE ACUERDO CON LOS ESTÁNDARES DE EFICIENCIA ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 9 DE LA RESOLUCIÓN COMPILATORIA CRA 688 Y 735					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$IPUF = \frac{AS_0 - AF_{0,ac}}{N_{0,ac} * 12}$	m3/suscriptor/mes	AS_0	agua potable suministrada m3/mes	Unidad PTAP
		$AF_{0,ac}$	consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	Unidad de facturación
		$N_{0,ac}$	Número de suscriptores facturados mensual	

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

META DEL INDICADOR	**8,27**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	POIR - Estudio tarifario vigente

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
agua potable suministrada m3/mes	1.148.861	1.048.663	1.094.347	1.085.364	1.135.397	1.047.591	1.086.255	1.087.020	1.071.283	1.104.299	1.191.744	1.191.743
consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	552.882	617.616	616.517	569.951	501.142	551.225	528.504	549.616	564.575	575.811	553.060	604.370
Número de suscriptores facturados mensual	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
IPUF MENSUAL	**15,2**	**11,0**	**12,1**	**13,1**	**16,1**	**12,6**	**14,1**	**13,5**	**12,7**	**13,3**	**16,0**	**14,7**
IPUF ACUMULADO	**15,2**	**13,1**	**12,8**	**12,8**	**13,5**	**13,3**	**13,4**	**13,4**	**13,4**	**13,4**	**13,6**	**13,7**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El índice de perdidas por suscriptor facturado de enero a diciembre de 2020 se mantiene por encima de los13 m3, haciendo imposible cumplir la meta a diciembre de 8,27 M3	Es necesario que la administarcion actual en cabeza de la gerencia y directivos realicen un plan de accion efectivo para la reduccion de perdidas y se identifique realmente donde se esta perdiendo el liquido ya que no es posible que los usuarios consuman menos agua y la empresa aumente el suministro.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Agua potable suministrada m3/año	10.462.859	11.649.089	13.464.313	13.292.567
Consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/año	6.284.877	6.256.074	6.685.059	6.785.269
Promedio Número de suscriptores facturados año	35.695	37.135	38.580	39.624
Resultados	**9,8**	**12,1**	**14,6**	**13,7**



Elaboró: Zulma Yojana Pérez Rojas
Jefe Unidad de Critica y Facturación

Aprobó: Sebastian Hernandez
Director Comercial

Elaboró . Adriana Cridstina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.12.03
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

DIRECCIÓN COMERCIAL - DIRECCIÓN TÉCNICA

TECNOLOGO FACTURACIÓN - PROFESIONAL PTAP

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

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUSCRIPTOR

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

$$ICUF_{ac/alc} = ICUF^{R}_{suscript} * P_{ac/alc} + ICUF^{NR}_{suscript} * (1 - P_{ac/alc})$$

UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$ICUF^{R}_{suscript} = \frac{AF^{R}_{ac/alc}}{N^{R}_{ac/alc} * 12}$	$AF^{R}_{ac/alc}$	consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N^{R}_{ac/alc}$	Número de suscriptores residenciales facturados mensual	
$ICUF^{NR}_{suscript} = \frac{AF^{NR}_{ac/alc}}{N^{NR}_{ac/alc} * 12}$	$AF^{NR}_{ac/alc}$	consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N^{NR}_{ac/alc}$	Número de suscriptores no residenciales facturados mensual	
	$P_{Ac/Alc}$	Participación (%) de los suscriptores residenciales ($N^{R}_{ac/alc}$)sobre los suscriptores totales ($N_{ac/alc}$) para cada servicio público	

EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD	
MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

16,15	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	POIR - Estudio tarifario vigente

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUSCRIPTOR SERVICIO ACUEDUCTO

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	479.713	539.937	539.874	516.755	459.563	504.906	477.262	496.791	506.754	513.847	493.056	533.763
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para acueducto	36.810	36.892	36.953	36.983	37.027	37.079	37.184	37.298	37.385	37.449	37.555	37.618
$ICUF^{R}_{AC}$	13	15	15	14	12	14	13	13	14	14	13	14
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para acueducto	73.169	77.679	76.643	53.196	41.579	46.319	51.242	52.825	57.821	61.964	60.004	70.607
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para acueducto	2.432	2.445	2.450	2.453	2.449	2.434	2.437	2.430	2.434	2.427	2.429	2.431
$ICUF^{NR}_{AC}$	30	32	31	22	17	19	21	22	24	26	25	29

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUSCRIPTOR SERVICIO ALCANTARILLADO

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	475.604	534.150	534.802	513.070	452.454	490.287	467.185	491.854	499.843	505.178	486.597	526.681
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para alcantarillado	37.172	37.233	37.287	37.319	37.353	37.390	37.477	37.603	37.715	37.776	37.916	37.979
$ICUF^{R}_{Alc}$	13	14	14	14	12	13	12	13	13	13	13	14
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para alcantarillado	73.215	80.762	78.284	57.162	46.329	51.125	54.937	55.851	60.278	63.023	61.338	67.129
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para alcantarillado	2.364	2.376	2.383	2.386	2.382	2.367	2.371	2.364	2.371	2.364	2.365	2.367
$ICUF^{NR}_{Alc}$	31	34	33	24	19	22	23	24	25	27	26	28

Participación (%) de los suscriptores residenciales ($N^{R}_{ac/alc}$)sobre los suscriptores totales ($N_{ac/alc}$) para cada servicio público

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
N_{ac}	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
P_{Ac}	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94
N_{alc}	39.536	39.609	39.670	39.705	39.735	39.757	39.848	39.967	40.086	40.140	40.281	40.346
P_{Alc}	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUSCRIPTOR

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
$ICUF_{Ac}$	14,09	15,70	15,65	14,45	12,69	13,95	13,34	13,83	14,18	14,44	13,83	15,09
$ICUF_{Alc}$	13,88	15,52	15,45	14,36	12,55	13,62	13,10	13,70	13,97	14,16	13,60	14,72



	PROPUESTA DE MEJORA

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.12.03
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

HISTORICO				
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
ICUFAc	14,68	14,18	14,62	14,27
ICUFAlc	14,63	14,06	14,40	14,05



Elaboro: Zulma Yojana Pérez Rojas
Jefe Unidad de Critica y Facturación

Aprobó: Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

Elaboró . Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.03.04.01
	Fecha de Elaboracion: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificacion: 2014-11-14	Versión: 02

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	CATASTRO DE USUARIOS						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS						
Responsables	JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
Nombre del Indicador	**INDICADOR ACTUALIZACIÓN DE 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**			**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	**MENSUAL**	X		**SEMESTRAL**			**ANUAL**	

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 - 2019

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

ACTUALIZACIÓN DE DATOS 2020

Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de actualizaciones de datos realizadas	320	423	520	620	851	1.042	970	1.053	1.182	961	1.125	925
Número de actualizaciones de datos proyectadas	1.250	1.250	1.250	1.250	1.250	1.250	1.250	1.250	1.250	1.250	1.250	1.250
Resultados (%)	**26%**	**34%**	**42%**	**50%**	**68%**	**83%**	**78%**	**84%**	**95%**	**77%**	**90%**	**74%**

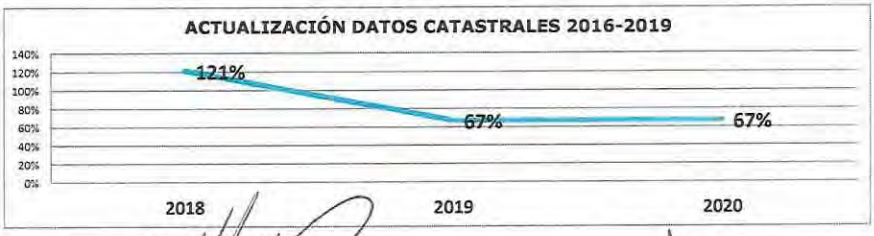


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Aunque el número de actualizaciones es bajo, se está realizando en tiempo real de manera individual las actualizaciones, no masivas, directamente en el sistema comercial Sysman, se están cotejando las idenficaciones de los suscriptores, cedulas y NIt.	Éste indicador se ha venido mejorando porque se contrató una persona de apoyo a la oficina de catastro de usuarios, para realizar el cotejo de toda la base de usuarios de la EAAAY, a partir del mes de mayo del 2020 se dedicará mas tiempo a la actualización por motivos que es entregada la oficina de Cartera a otro tecnólogo.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

ACTUALIZACIÓN DATOS CATASTRALES 2018-2020

Variables	2018	2019	2020
Número de actualizaciones de datos realizadas	14.528	9.992	9.992
Número de actualizaciones de datos proyectadas	12000	15.000	15.000
Resultados (%)	**121%**	**67%**	**67%**



Elaboró. JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO
Tecnólogo Oficina de Catastro

Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.03.04.01
	Fecha de Elaboracion: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificacion: 2014-11-14	Versión: 02

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	CATASTRO DE USUARIOS						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS						
Responsables	JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO						
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	**SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE MATRÍCULA**						
Objetivo del Indicador	Muestra el número de solictudes de matrícula a los cuales se les realiza seguimiento para verificar la veracidad de los datos del suscriptor y del predio, con el fin de mantener la base de datos actualizada.						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Número de solictudes de matrícula revisadas / número de matrículas solicitadas) *100	%	Número de 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**		**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	**MENSUAL**	X	**SEMESTRAL**		**ANUAL**	

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 - 2020

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

SEGUIMIENTO A MATRICULAS NUEVAS 2020

Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de solicitud de matrícula revisadas	151	41	66	33	27	11	82	100	182	78	121	128	1020
Número de matrículas solicitadas (PROYECTADAS)	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	1200
Resultados (%)	**151%**	**41%**	**66%**	**33%**	**27%**	**11%**	**82%**	**100%**	**182%**	**78%**	**121%**	**128%**	**85%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el año 2020 ingresaron 1020 matriculas revisadas en su totalidad, en los dos ultimos trimestres se normalizó la venta de matricualas.

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE MATRÍCULA 2018-2020

Variables	2018	2019	2020
Nuúmero de solicitud de matrícula revisadas	1573	1532	1.020
Número de matrículas solicitadas	1200	1200	1.200
Resultados (%)	**131%**	**128%**	**85%**



Elaboró. JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO
Tecnólogo Oficina de Catastro

Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

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

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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 DEL RECAUDO ACUEDUCTO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo de: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial - Informe del sistema
		Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en el ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial - Informe del sistema

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

META DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	
85%		PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 - 2019

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	1.155	1.174	771	903	916	975	992	1.070	1.165	1.105	1.096	1.187
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1.720	1.785	1.825	2.137	2.177	2.297	2.320	2.364	2.369	2.189	2.220	2.382
Resultado %	**67%**	**66%**	**42%**	**42%**	**42%**	**42%**	**43%**	**45%**	**49%**	**50%**	**49%**	**50%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La eficiencia del recaudo correspondiente al servicio de acueducto, prestado durante el primer bimestre de 2020, presenta un promedio de eficiencia del 66% sobre el valor facturado, incrementando 7 puntos con respecto al año pasado en los mismos periodos.	1) Se continuara, con reprogramaciones de predios que segun el sistema se encuentran con el servicio cortado. 2) Se abrira el primer pan de alivio de cartera. 3) Se comenzará a notificar suscriptores con morosidad mayor a seis (6) meses con el fin de trasladar esa cartera a cobro coactivo. 4) Se realizarán jornadas especificas de cortes en lotes baldios, e ilegales y fraudes. 5) Se realizará visitas de campo con el fin de identificar los fraudes en predios de alta morosidad. 6) Se entregaran avisos recordandole al usuario que la factura se encuentra vencida y que debe realizar el pago para evitar suspensión del servicio.
Para abril de 2020, este indicador presenta una disminución del 25% en comparación con el mes de enero de 2020, esto quiere decir; que del valor facturado por el servicio de acueducto en el mes de abril, solo se recaudo el 42%. Este indicador se ha visto afectado por la Emergencia Sanitaria del COVID-19 y no alcanza los rangos establecidos en la Resolución 315 de la Comisión de Regulación de Agua Potabale y Saneamiento Básico.	Se continuará ofreciendo el sistema de financiación mediante acuerdos de pago y abonos a los usuarios que lo requieran, con el fin de mejorar la eficiencia del recaudo en tiempo de la Emergencia Sanitaria por COVID-19. Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición.
La Eficiencia del recaudo total a mayo de 2020, se mantiene en comparación con el mes de abril de 2020, La Eficiencia en el recaudo a mayo fue del 42%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 58% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de junio de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar el recaudo paulatinamente, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición.
La Eficiencia del recaudo total a junio de 2020, se mantiene en comparación con el mes de mayo de 2020, La Eficiencia en el recaudo a mayo fue del 42%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 58% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de junio de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar el recaudo paulatinamente, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	A partir de julio se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levante la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
La Eficiencia del recaudo total a julio de 2020, presenta un aumento de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de junio de 2020, debido a que se aplicó lapropuesta de mejora descrita en junio de 2020. La Eficiencia en el recaudo a julio fue del 43%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 57% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de agosto de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	A partir de agosto se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levante la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera
La Eficiencia del recaudo total a agosto de 2020, presenta un aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con el mes de julio de 2020, debido a que se aplicó lapropuesta de mejora descrita en julio de 2020. La Eficiencia en el recaudo a julio fue del 45%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 55% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de agosto de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a agosto se han recuperado tres (3) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 67%.	**Actividades a ejecutar en Septiembre de 2020: 1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual se notificará en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera
La Eficiencia del recaudo total a septiembre de 2020, presenta un aumento de cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con el mes de agosto de 2020, debido a que se aplicó la propuesta de mejora descrita en agosto de 2020. La Eficiencia en el recaudo a agosto fue del 45%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 55% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de octubre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a septiembre se han recuperado siete (7) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en Octubre de 2020: 1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual fue notificado en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.
La Eficiencia del recaudo total a octubre de 2020, presenta un aumento de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de septiembre de 2020, debido a que se aplicó la propuesta de mejora descrita en septiembre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a octubre fue del 50%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 50% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de noviembre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a octubre se han recuperado ocho (8) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en noviembre de 2020: 1)** Se solicitara la aprobación de un Segundo Plan de Alivio de Cartera, para ser aplicado a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.
La Eficiencia del recaudo total a noviembre de 2020, presenta una disminución de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de octubre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a noviembre fue del 49%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 51% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de diciembre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a noviembre se han recuperado siete (7) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en diciembre de 2020: 1)** Se aplicará el Segundo Plan de Alivio de Cartera, a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.
La Eficiencia del recaudo del servicio de acueducto a diciembre de 2020, presenta un aumento de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de noviembre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a diciembre fue del 50%, esto quiere decir que del valor facturado total del servicio el equivalente a este porcentaje, quedando el 50% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de enero de 2021. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago del servicio, medianre abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a diciembre se han recuperado siete (7) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en enero de 2021: 1)** Se continuará aplicando el Segundo Plan de Alivio de Cartera, a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
valor recaudado	6.535	9.796	12.412	12.509
valor facturado	11.079	17.404	20.453	25.785
% Eficiencia del recaudo	**59%**	**56%**	**61%**	**49%**

valores dados en millones de pesos



Elaboró. ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnóloga de Cartera

Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vo.Bo . ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo de: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial - informe del sistema
		Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en el ultimo mes.Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.	Dirección Comercial - informe del sistema

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

META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 - 2019

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	459	482	322	382	390	397	394	418	422	434	421	458
Valor facturado Usuario Final (Millones)	678	714	731	865	877	913	919	925	875	804	843	900
Resultado %	68%	68%	44%	44%	44%	43%	43%	45%	48%	54%	50%	51%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La eficiencia en el recaudo correspondiente al servicio de alcantarillado prestado durante los meses de enero y febrero de 2020, presentó un promedio de eficiencia del 67%, un incremento de 8 puntos sobre el el mismo del periodo del 2019.	El Servicio de Alcantarillado va de la mano con el servicio de acueducto, por este motivo se dará aplicación a la propuesta de mejora para los tres servicios. 1) Se continuará, con reprogramaciones de predios que según el sistema se encuentran con el servicio cortado. 2) Se abrirá el primer pan de alivio de cartera. 3) Se comenzará a notificar suscriptores con morosidad mayor a seis (6) meses con el fin de trasladar esa cartera a cobro coactivo. 4) Se realizarán jornadas específicas de cortes en lotes baldíos, e ilegales y fraudes. 5) Se realizará visitas de campo con el fin de identificar los fraudes en predios de alta morosidad. 6) Se entregaran avisos recordandole al usuario que la factura se encuentra vencida y que debe realizar el pago para evitar suspensión del servicio.
Para abril de 2020, este indicador presenta una disminución del 24% en comparación con el mes de enero de 2020, esto quiere decir; que del valor facturado por el servicio de acueducto en el mes de abril, solo se recaudo el 44%. Este indicador se ha visto afectado por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, ya que el cobro se hace alterno al servicio de acueducto.	Se continuará ofreciendo el sistema de financiación mediante acuerdos de pago y abonos a los usuarios que lo requieran, con el fin de mejorar la eficiencia del recaudo en tiempo de la Emergencia Sanitaria por COVID-19, este indicador se recupera con las actividades alternas al servicio de acueducto.
La Eficiencia del recaudo total a mayo de 2020, se mantiene en comparación con el mes de abril de 2020, La Eficiencia en el recaudo a mayo fue del 44%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 56% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de junio de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar el recaudo paulatinamente, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
La Eficiencia del recaudo total a junio de 2020, dismnuyó un punto (1) en comparación con el mes de mayo de 2020, La Eficiencia en el recaudo a mayo fue del 43%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 57% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de julio de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar el recaudo paulatinamente, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	A partir de agosto se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levante la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
La Eficiencia del recaudo total a julio de 2020, se mantuvo con 43% en comparación con el mes de junio de 2020. La Eficiencia en el recaudo a julio fue del 43%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 57% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de agosto de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	A partir de agosto se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levante la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
La Eficiencia del recaudo total a agosto de 2020, presenta un aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con el mes de julio de 2020, debido a que se aplicó lapropuesta de mejora descrita en julio de 2020. La Eficiencia en el recaudo a julio fue del 45%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 55% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de agosto de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a agosto se ha recuperado un (1) punto porcentual en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 68%.	**Actividades a ejecutar en Septiembre de 2020:** **1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual se notificará en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaran visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera.
La Eficiencia del recaudo total a septiembre de 2020, presenta un aumento de tres (3) puntos porcentuales en comparación con el mes de agosto de 2020, debido a que se aplicó la propuesta de mejora descrita en agosto de 2020. La Eficiencia en el recaudo a agosto fue del 48%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 52% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de octubre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a septiembre se han recuperado cuatro (4) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en Octubre de 2020:** **1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual fue notificado en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** La identificacion de ilegales hace que los usuarios realicen la matricula de los servicios y se comience a generar más ingresos a la Empresa. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.
La Eficiencia del recaudo total a octubre de 2020, presenta un aumento de seis (6) punto porcentual en comparación con el mes de septiembre de 2020, debido a que se aplicó la propuesta de mejora descrita en septiembre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a octubre fue del 54%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 46% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de noviembre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a octubre se han recuperado diez (10) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en noviembre de 2020:** **1)** Se solicitará la aprobación de un Segundo Plan de Alivio de Cartera, para ser aplicado a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** La identificacion de ilegales hace que los usuarios realicen la matricula de los servicios y se comience a generar más ingresos a la Empresa. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.

La Eficiencia del recaudo del servicio de alcantarillado a diciembre de 2020, presenta un aumento de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de noviembre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a diciembre fue del 51%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 49% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de enero de 2021. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a noviembre se han recuperado seis (6) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.

Actividades a ejecutar en enero de 2021: 1) Se el Segundo Plan de Alivio de Cartera, a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** La identificacion de ilegales hace que los usuarios realicen la matricula de los servicios y se comience a generar más ingresos a la Empresa. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcuterán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
valor recaudado	4.598	4.435	4.995	4.979
valor facturado	7.363	7.875	8.105	10.044
% Eficiencia del recaudo	**62,45%**	**56,32%**	**61,63%**	**49,57%**

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUE FARFAN
Tecnóloga de Cartera

Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vo.Bo .ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los ususarios finales en el ultimo mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo	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.	Dirección Comercial - Informe del sistema

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 - 2019	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	657	666	466	554	593	583	622	673	706	690	650	651
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1.069	1.095	1.056	1.236	1.283	1.305	1.360	1.399	1.388	1.313	1.337	1.351
Resultado	61%	61%	44%	45%	46%	45%	46%	48%	51%	53%	49%	48%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La eficiencia en el recaudo correspondiente al servicio de aseo prestado a febrero de 2020, es del 61% sobre el valor facturado. Este indicador subio un (5) puntos de enero de 2019 a febrero del 2020.	El Servicio de Aseo va de la mano con el servicio de acueducto, por este motivo se dará aplicación a la propuesta de mejora para los tres servicios. 1) Se continuará, con reprogramaciones de predios que según el sistema se encuentran con el servicio cortado. 2) Se abrirá el primer pan de alivio de cartera. 3) Se comenzará a notificar suscriptores con morosidad mayor a seis (6) meses con el fin de trasladar esa cartera a cobro coactivo. 4) Se realizarán jornadas especificas de cortes en lotes baldios, e ilegales y fraudes. 5) Se realizará visitas de campo con el fin de identificar los fraudes en predios de alta morosidad. 6) Se entregaran avisos recordandole al usuario que la factura se encuentra vencida y que debe realizar el pago para evitar suspensión del servicio.
Para abril de 2020, este indicador presenta una disminución del 16% en comparación con el mes de enero de 2020, esto quiere decir; que del valor facturado por el servicio de acueducto en el mes de abril, solo se recaudo el 45%. Este indicador se ha visto afectado por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, ya que el cobro se hace alterno al servicio de acueducto.	Se continuará ofreciendo el sistema de financiación mediante acuerdos de pago y abonos a los usuarios que lo requieran, con el fin de mejorar la eficiencia del recaudo en tiempo de la Emergencia Sanitaria por COVID-19, este indicador se recupera con las actividades alternas al servicio de acueducto.
La Eficiencia del recaudo total a mayo de 2020, incremento en un (1) punto porcentual en comparación con el mes de abril de 2020, La Eficiencia en el recaudo a mayo fue del 46%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 54% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de junio de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar el recaudo paulatinamente, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
La Eficiencia del recaudo total a mayo de 2020, incremento en un (1) punto porcentual en comparación con el mes de abril de 2020, La Eficiencia en el recaudo a mayo fue del 46%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 54% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de junio de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar el recaudo paulatinamente, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	A partir de agosto se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levante la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
La Eficiencia del recaudo total a junio de 2020, se mantiene en comparación con el mes de mayo de 2020, La Eficiencia en el recaudo a junio fue del 45%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 55% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de julio de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar el recaudo paulatinamente, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	A partir de julio se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levanta la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
La Eficiencia del recaudo total a julio de 2020, presenta un aumento de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de junio de 2020, debido a que se aplicó lapropuesta de mejora descrita en junio de 2020. La Eficiencia en el recaudo a julio fue del 46%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 54% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de agosto de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	A partir de agosto se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levante la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
La Eficiencia del recaudo total a agosto de 2020, presenta un aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con el mes de julio de 2020, debido a que se aplicó lapropuesta de mejora descrita en julio de 2020. La Eficiencia en el recaudo a julio fue del 48%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 52% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de agosto de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a agosto se han recuperado cuatro (4) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 61%.	**Actividades a ejecutar en Septiembre de 2020:** **1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual se notificará en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera.
La Eficiencia del recaudo total a septiembre de 2020, presenta un aumento de tres (3) puntos porcentuales en comparación con el mes de agosto de 2020, debido a que se aplicó la propuesta de mejora descrita en agosto de 2020. La Eficiencia en el recaudo a agosto fue del 51%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 49% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de octubre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a septiembre se han recuperado siete (7) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en Octubre de 2020:** **1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual fue notificada en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Aunque el servicio de Aseo no se corte el servicio la identificacion de ilegales hace que los usuarios realicen la matricula de los servicios y se comience a generar más ingresos a la Empresa. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.
La Eficiencia del recaudo total a octubre de 2020, presenta un aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con el mes de septiembre de 2020, debido a que se aplicó la propuesta de mejora descrita en septiembre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a octubre fue del 53%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 47% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de noviembre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a octubre se han recuperado nueve (9) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en Noviembre de 2020:** **1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual fue notificado en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Aunque el servicio de Aseo no se corte el servicio la identificacion de ilegales hace que los usuarios realicen la matricula de los servicios y se comience a generar más ingresos a la Empresa. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.
La Eficiencia del recaudo total a noviembre de 2020, presenta una disminución de cuatro (4) punto porcentual en comparación con el mes de octubre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a noviembre fue del 49%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 51% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de diciembre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a noviembre se han recuperado cinco (5) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en Diciembre de 2020:** **1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual fue notificado en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Aunque el servicio de Aseo no se corte el servicio la identificacion de ilegales hace que los usuarios realicen la matricula de los servicios y se comience a generar más ingresos a la Empresa. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.

La Eficiencia del recaudo del servicio de aseo a diciembre de 2020, presenta una disminución de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de noviembre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a diciembre fue del 48%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 52% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de enero de 2021. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a noviembre se han recuperado cinco (5) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.

Actividades a ejecutar en enero de 2021: 1) Se continuara aplicando el Segundo Plan de Alivio de Cartera, a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses. 2) Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. 3) Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes. 4) Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. 5) Se ejecutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. 6) Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
valor recaudado	4.828	5.813	7.207	7.511
valor facturado	9.189	11.079	12.369	15.192
% Eficiencia del recaudo	**52,55%**	**52,47%**	**58,27%**	**49,44%**



Elaboró. ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnologa de Cartera

Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vo.Bo .ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA					
RESPONSABLE	ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN					
INDICADOR REFERIDO EN:			MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión comercial	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**RECUPERACION DE CARTERA**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Cartera recuperable / cartera total) *100	%	cartera recuperable	Es la cartera total menos la cartera prescripta	Dirección Comercial - Informe del sistema
		cartera total	valor de la cartera total a la fecha del indicador	Dirección Comercial - Informe del sistema

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

META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Recuperable	762	903	1558	1975	2126	2186	2238	2106	1667	1778	1834	1879
Cartera Total	842	990	1.649	2.092	2.222	2.303	2.369	2.241	1.801	1.919	1.977	2.022
Resultado %	**90%**	**91%**	**94%**	**94%**	**96%**	**95%**	**94%**	**94%**	**93%**	**93%**	**93%**	**93%**

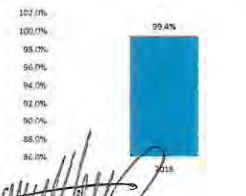


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La recuperación de la cartera a 29 de febrero de 2020, es del 92%, esto quiere decir que el 8% corresponde a la cartera prescripta.	Con el fin de realizar la recuperación de la cartera, se ha comenzado a ejecutar los siguientes procesos: a) Visitas a usuarios en proceso jurídico. b) reprogramación de cortes a predios en proceso jurídico. c) Se continuará con las suspensiones y cortes diarios a usuarios con morosidad no mayor a cinco (5) meses. d) Se comenzará a enviar avisos a los usuarios informandoles que la factura se encuentra vencida. e) se realizará el procedimiento para remitir expedientes a cobro coactivo.
El indicador muestra una recuperación de cartera del 95%, al mes de abril de 2020, se estima que el 5% de la cartera se cataloga como cartera prescripta, pero se debe agotar el último proceso de recuperación.	Una vez terminada la Emergencia Sanitaria decretada por el COVID-19, se continuaran los procesos de cobro persuasivo, administrativo y coactivo.
El indicador muestra una recuperación de cartera del 96%, al mes de mayo de 2020, se estima que el 4% de la cartera se cataloga como cartera prescripta, pero se debe agotar el último proceso de recuperación. Este indicador subio un (1) punto en comparación con el mes de abril de 2020, debido a que un usuario realizo el pago total de la deuda con más de sesenta (60) meses de morisidad y una usuaria firmo acuerdo de pago,dando una cuota inicial.	Una vez terminada la Emergencia Sanitaria decretada por el COVID-19, se continuaran los procesos de cobro persuasivo, administrativo y coactivo y se continuará invitando a los usuarios que legalicen la deuda bien sea mediante Acuerdos de Pago, abonos o pago total de la deuda.
El indicador muestra una recuperación de cartera del 97%, al mes de junio de 2020, se estima que el 3% de la cartera se cataloga como cartera prescripta, pero se debe agotar el último proceso de recuperación. Este indicador subio un (1) punto en comparación con el mes de mayo de 2020, debido a que usuarios realizo el pago total de la deuda con más de sesenta (60) meses de morisidad y una usuaria firmo acuerdo de pago,dando una cuota inicial.	Una vez terminada la Emergencia Sanitaria decretada por el COVID-19, se continuaran los procesos de cobro persuasivo, administrativo y coactivo y se continuará invitando a los usuarios que legalicen la deuda bien sea mediante Acuerdos de Pago, abonos o pago total de la deuda.
El indicador muestra una recuperación de cartera del 94%, al mes de julio de 2020, se estima que el 6% de la cartera se cataloga como cartera prescripta, pero se debe agotar el último proceso de recuperación. Este indicador se mantuvo en julio en comparación con el mes de junio de 2020, debido a que usuarios se han presentado a legalizar el proceso de cobro coactivo ,ediante pago total, abono o acuerdo de pago.	Se continuará realizando las siguientes actividades en cobro coactivo: 1) Mandamientos de pago.2) Embargos. 3) Apertura de nuevos expedientes. 4) Notificaciones de avisos. 5) Notificaciones en la WEB. 6) Desembargos.
El indicador muestra una recuperación de cartera del 94%, al mes de agosto de 2020, se estima que el 6% de la cartera se cataloga como cartera prescripta, pero se debe agotar el último proceso de recuperación. Este indicador se mantuvo en agosto en comparación con el mes de julio de 2020, debido a que usuarios se han presentado a legalizar el proceso de cobro coactivo ,mediante pago total, abono o acuerdo de pago.	Se continuará realizando las siguientes actividades en cobro coactivo: 1) Mandamientos de pago.2) Embargos. 3) Apertura de nuevos expedientes. 4) Notificaciones de avisos. 5) Notificaciones en la WEB. 6) Desembargos. 7) cobro prejuridico.
El indicador muestra una recuperación de cartera del 93%, para los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2020, se estima que el 7% de la cartera se cataloga como cartera prescripta, pero se debe agotar el último proceso de recuperación. Este indicador disminuyo un (1) punto porcentual en comparación con el mes de agosto de 2020, debido a la rotación de cartera lenta que tiene la Empresa por la Emergencia Sanitaria debido a la Pandemia por el COVID-19.	Se continuará realizando las siguientes actividades en cobro coactivo: 1) Mandamientos de pago.2) Embargos. 3) Apertura de nuevos expedientes. 4) Notificaciones de avisos. 5) Notificaciones en la WEB. 6) Desembargos. 7) cobro prejuridico.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2018	2019	2020
Resultados (%)	99,4%	98,60%	91,2%



HISTORICO



Elaboró. ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnologa de Cartera

Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vo.Bo . ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.03.04.01
	Fecha de Elaboracion: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificacion: 2014-11-14	Versión: 02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2016 - 2019

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2020

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	2.271	2.322	1.560	1.839	1.899	1.956	2.008	2.161	2.293	2.229	2.168	2.296
Valor facturado Usuario Final (Millones)	3.468	3.595	3.612	4.238	4.338	4.514	4.600	4.689	4.632	4.305	4.400	4.634
Resultados (%)	**65%**	**65%**	**43%**	**43%**	**44%**	**43%**	**44%**	**46%**	**50%**	**52%**	**49%**	**50%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La eficiencia en el recaudo correspondiente a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo prestados durante el primer bimestre del 2020, presenta un promedio de eficiencia del 65% sobre el valor facturado.	1) Se continuará, con reprogramaciones de predios que según el sistema se encuentran con el servicio cortado. 2) Se comenzará a notificar suscriptores con morosidad mayor a seis (6) meses con el fin de trasladar esa cartera a cobro coactivo. 4) Se realizarán jornadas especificas de cortes en lotes baldios, e ilegales y fraudes. 5) Se realizará visitas de campo con el fin de identificar los fraudes en predios de alta morosidad. 6) Se entregaran avisos recordandole al usuario que la factura se encuentra vencida y que debe realizar el pago para evitar suspensión del servicio.
La Eficiencia del recaudo total a abril de 2020, presenta una disminución de ocho puntos porcentuales, en comparación con el mes de diciembre de 2019, durante los meses de enero y febrero de 2020, subió un punto, pero a marzo disminuyó en 22 puntos porcentuales manteniéndose en abril con el 43%, esto quiere decir; que del total del servicio facturado en abril, solo se recaudo el 43%. La Eficiencia del Recaudo se ha visto afectado por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, tan así; que este indicador esta por debajo de los rangos establecidos en la Resolución 315 de la Comisión de Regulación de Agua Potabale y Saneamiento Básico.	Se continuará ofreciendo el sistema de financiación mediante acuerdos de pago y abonos a los usuarios que lo requieran, con el fin de mejorar la eficiencia del recaudo en tiempo de la Emergencia Sanitaria por COVID-19. Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición.
La Eficiencia del recaudo total a mayo de 2020, presenta un incremento de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de abril de 2020, esto debido a que en el mes de mayo se recaudo la suma de SESENTA MILLONES DOSCIENTOS OCHO MIL OCHENTA Y NUEVE PESOS (60.208.089) por encima del recaudo del mes de abril de 2020. La Eficiencia en el recaudo a mayo fue del 44%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 56% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de junio de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición.
La Eficiencia del recaudo total a junio de 2020, presenta un disminución de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de mayo de 2020, debido a que el recaudo de cartera disminuyó en el mes de junio. La Eficiencia en el recaudo a junio fue del 43%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 57% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de julio de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	A partir de agosto se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levante la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
La Eficiencia del recaudo total a julio de 2020, presenta un aumento de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de junio de 2020, debido a que se aplicó lapropuesta de mejora descrita en junio de 2020. La Eficiencia en el recaudo a julio fue del 44%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 56% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de agosto de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial.	A partir de agosto se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levante la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
La Eficiencia del recaudo total a agosto de 2020, presenta un aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con el mes de julio de 2020, debido a que se aplicó la propuesta de mejora descrita en julio de 2020. La Eficiencia en el recaudo a julio fue del 46%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 54% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de agosto de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a agosto se han recuperado tres (3) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en Septiembre de 2020: 1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual se notificará en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.03.04.01
	Fecha de Elaboracion: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificacion: 2014-11-14	Versión: 02

La Eficiencia del recaudo total a septiembre de 2020, presenta un aumento de cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con el mes de agosto de 2020, debido a que se aplicó la propuesta de mejora descrita en agosto de 2020. La Eficiencia en el recaudo a agosto fue del 50%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 50% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de octubre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a septiembre se han recuperado siete (7) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en Octubre de 2020: 1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual fue notificado en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.
La Eficiencia del recaudo total a octubre de 2020, presenta un aumento de dos (2) puntos porcentuales en comparación con el mes de septiembre de 2020, debido a que se aplicó la propuesta de mejora descrita en septiembre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a octubre fue del 52%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 48% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de noviembre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a octubre se han recuperado nueve (9) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en noviembre de 2020: 1)** Se solicitará la aprobación de un Segundo Plan de Alivio de Cartera, para ser aplicado a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.
La Eficiencia del recaudo total a noviembre de 2020, presenta una disminución de tres (3) puntos porcentuales en comparación con el mes de octubre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a noviembre fue del 49%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 51% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de diciembre de 2020. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago total del facturado corriente, realizando abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a noviembre se han recuperado seis (6) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en diciembre de 2020: 1)** Se aplicará el Segundo Plan de Alivio de Cartera, a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.
La Eficiencia del recaudo total a diciembre de 2020, presenta un auamento de un (1) punto porcentual en comparación con el mes de noviembre de 2020. La Eficiencia en el recaudo a diciembre fue del 50%, esto quiere decir que del valor facturado total se recaudo el equivalente a este porcentaje, quedando el 50% pendiente por recaudar y que pasará como cartera vencida para el mes de enero de 2021. Independiente de la afectación presentada por la Emergencia Sanitaria del COVID-19, se comenzó a recuperar porcentualmente este indicador, debido a que los usuarios están realizando el pago del servicio, medianre abono a la deuda y firmando acuerdo de financiación donde realizan el pago de una cuota inicial. Desde marzo fecha en que se declaró la Emergencia, Económica, Social y Ambiental, a diciembre se han recuperado siete (7) puntos porcentuales en el recaudo total. Durante la vigencia de 2020, la eficiencia mas alta ha sido del 65%.	**Actividades a ejecutar en enero de 2021: 1)** Se continuará aplicando el Segundo Plan de Alivio de Cartera, a los usuarios que presenten morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **5)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **6)** Se entregaran avisos de invitación a pagar los servicios.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
valor recaudado	15.961	20.044	24.614	25.002
valor facturado	27.714	36.370	40.927	51.025
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN	Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS	Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Tecnologa de Cartera	Directora Comercial	Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDA	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	842	990	1.649	2.092	2.222	2.303	2.369	2.241	1.801	1.919	1.977	2.022
Valor facturado a Usuarios (millones)	3.468	3.595	3.612	4.238	4.338	4.514	4.600	4.689	4.632	4.305	4.400	4.634
Resultado	**89**	**101**	**167**	**180**	**187**	**186**	**188**	**174**	**142**	**163**	**164**	**159**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El tiempo que tarda la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en recaudar el dinero que adeudan los usuarios es menor a 90 días. Este indicador bajo en cataorce (14) puntos con respecto al promedio en febrero del 2019.	Ademas de los cortes y suspensiones que se realizan a diario, se realizaran las siguientes actividades: 1. Para mejorar este indicador, se tiene como propuestar comenzar a notificarle a los usuarios corrientes, que la factura se encuentra vencida y que debe realizar el pago para evitar suspensiones del servicio. 2. Se continuará entregando avisos de vencimiento de las facturas con cartera corriente, a los usuarios que no hayan realizado el pago. 3. Se continuará realizando los repasos de suspensiones y cortes, una vez terminado el ciclo vencido, con el fin de hacer efectivo estos procesos en los predios que han presentado anomalias en el momento de la visita de corte o suspensión. 4. Se continuará notificando a usuarios que tienen el medidor dentro de rejas en el momento de realizar el corte o suspensión del servicio por morosidad, para que realicen el pago oportuno de la factura, de lo contrario se cortará el servicio desde el collarin. 5. Realizar los respectivos seguimientos a acuerdos de pago y procesos coactivos.
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 2020, tiene una rotación de cartera de 180 días.	Se continuará ofreciendo el sistema de financiación mediante acuerdos de pago y abonos a los usuarios que lo requieran, con el fin de mejorar la eficiencia del recaudo en tiempo de la Emergencia Sanitaria por COVID-19. Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición.
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 2020, tiene una rotación de cartera de 186 días, esto quiere decir que en el tiempo de la Emergencia Sanitaria, la empresa presenta una rotación más lenta debido a que no se puede cortar el servicio de acueducto.	Se continuará ofreciendo el sistema de financiación mediante acuerdos de pago y abonos a los usuarios que lo requieran, con el fin de mejorar la eficiencia del recaudo en tiempo de la Emergencia Sanitaria por COVID-19, teniendo en cuenta que no se puede cortar el servicio.
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 2020, tiene una rotación de cartera de 186 días, esto quiere decir que en el tiempo de la Emergencia Sanitaria, la empresa presenta una rotación más lenta debido a que no se puede cortar el servicio de acueducto.	A partir de agosto se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levante la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindando formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
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 2020, tiene una rotación de cartera de 188 días, esto quiere decir que en el tiempo de la Emergencia Sanitaria, la empresa presenta una rotación más lenta debido a que no se puede cortar el servicio de acueducto.	A partir de agosto se realizaran las siguientes actividades con el fin de mejorar el recaudo y disminuir la cartera: **1)** Se implementará un Pla de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se enviará un aviso a usuarios con morosidad de 1 a 5 meses invitandolo a que realice el pago de la factura antes que se levante la Emergencia Sanitaria. **3)** Se continuará realizando las revisiones por sectores hidráulicos a las acometidas, con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindando formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria.
En agosto de 2020, las estrategias implementadas para mejor la eficiencia en el recaudo y disminuir la cartera han sido positivas, ya que; el recaudo presenta un incremento y la cartera una disminución, motivo por el cual; la rotación de la cartera disminuyó en 14 días en agosto en comparación con julio de 2020, mostrando un resultado de rotación de 174 días.	**Actividades a ejecutar en Septiembre de 2020: 1)** El 25 de agosto de 2020, mediante Resolución 1121.20, se aprobo el Plan de Alivio de Cartera, dirigido a los usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses, el cual se notificará en septiembre. **2)** Se realizaran inspecciones de campo en Etapa Persuasiva a usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **3)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes, medidores dañados y corrigiendo fugas en los medidores y así contribuir con el mejoramiento en la medición. **4)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. 4) Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera.
En septiembre de 2020, las estrategias implementadas para mejor la eficiencia en el recaudo y disminuir la cartera han sido positivas, ya que; el recaudo presenta un incremento y la cartera una disminución, motivo por el cual; la rotación de la cartera disminuyó en 32 días en septiembre en comparación con agosto de 2020, mostrando un resultado de rotación de 142 días.	**Durante el mes de septiembre, se realizaron las siguientes actividades: 1)** Se ejecutó el Plan de Alivio de Cartera aprobado en agosto mediante Resolución 1121.20. **2)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes, **3)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **4)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera
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 2020, tiene una rotación de cartera de 163 días, esto quiere decir que las estrategias aplicadas estan siendo favorables ya que la rotación esta más acelerada que en meses anteriores a diferencia de septiembre.	**En Octubre se realizaron las siguientes actividades: 1)** Se continuo con la ejecución del Plan de Alivio de Cartera aprobado en agosto mediante Resolución 1121.20. **2)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes, **3)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. **4)** Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **5)** Se entregaron 9.414 avisos a usuarios invitandolos a que realicen el pago de la factura.

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 2020, tiene una rotación de cartera de 164 días, esto quiere decir que las estrategias aplicadas estan siendo favorables ya que la rotación esta más acelerada que en meses anteriores a diferencia de septiembre.	**En Noviembre se realizaron las siguientes actividades:** Se aprobó el segundo Plan de Alivio de Cartera mediante Resolución 1719.20, con una vigencia hasta el 31 de enero de 2021. **1)** Se notificó el Plan de Alivio de Cartera dirigido a 1.932 usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes, **3)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. 4) Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **5)** Se entregaron 2.611 avisos a usuarios invitandolos a que realicen el pago de la factura. **6)** Se comenzó a ejecutar el segundo Plan de Alivio de cartera.
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 2020, tiene una rotación de cartera de 159 días, esto quiere decir que las estrategias aplicadas estan siendo favorables ya que la rotación esta más acelerada que en meses anteriores a diferencia de septiembre.	**En Diciemre se realizaron las siguientes actividades:** Se aplicó el Plan de Alivio de Cartera mediante Resolución 1719.20, con una vigencia hasta el 31 de enero de 2021. **1)** Se notificó el Plan de Alivio de Cartera dirigido a 1.932 usuarios con morosidad mayor a seis (6) meses. **2)** Se realizaron visitas en campo con el fin de detectar posibles fraudes, **3)** Se continuará brindado formas de pago al usuario para que no deje incrementar la deuda por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante financiación con acuerdos de pago con cuotas flexibles teniendo en cuenta su capacidad de pago y realización de abonos, durante el tiempo que dure la Emergencia Sanitaria. 4) Se ejcutarán los procesos en cobro coactivo consistente en (mandamientos de pago, embargos, desembargos, medidas cautelares, notificaciones etc) con el fin de mejorar la eficiencia en el recaudo de cartera. **5)** Se entregaron 7.776 avisos a usuarios invitandolos a que realicen el pago de la factura.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Promedio Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	635	1.370	964	1.869
Pormedio Valor facturado a Usuarios (millones)	2.300	3.392	3.413	4.252
Resultados	**101**	**147**	**103**	**160**



Elaboró. ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Jefe Unidad de Cartera

Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeacion

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**		**FUENTE DE INFORMACION**
(Total de micromedidores funcionando/Total micromedidores instalados)*100	%	Numero de medidores Funcionando	Cantidad de medidores Funcionando (Mensuales)	Oficina PQR
		Numero de Medidores Instalados	Cantidad de medidores Instalados (Mensuales)	Oficina PQR

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

META DEL INDICADOR	99%	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

COBERTURA MEDIDORES ACUEDUCTO EFECTIVA

Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**	**PROMEDIO**
Numero de medidores Funcionando	36.295	36.559	36.796	36.465	33.416	36.674	36.738	36.943	36.980	36.857	36.994	36.969	36474
Numero de Medidores Instalados	39.188	39.283	39.350	39.384	39.424	39.461	39.568	39.675	39.765	39.822	39.927	39.995	39570
Resultado	**92,6%**	**93,1%**	**93,5%**	**92,6%**	**84,8%**	**92,9%**	**92,8%**	**93,1%**	**93,0%**	**92,6%**	**92,7%**	**92,4%**	**92,2%**
	2.893	2.724	2.554	2.919	6.008	2.787	2.830	2.732	2.785	2.965	2.933	3.026	3.096



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre, se presentó un 92.6%, 93.1%, 93.5%, 92,6%, 84,8%, 92.9%, 92.8%, 93.1%, 93.0%, 92.6%, 92.7% 92.4% y 92.2% respectivamente de micro medición efectiva, reportando el sistema de información comercial un número de micromedidores dañados de 2.893, 2.724, 2.554, 2.919, 6.008, 2.787, 2.830, 2.732, 2.785, 2.965, 2.933, 3.026 y 3.096 para cada uno de los meses analizados.

PROPUESTA DE MEJORA

Continuar con la implementación del formato de reposición de medidores, lo cual a permitido a los inspectores notificar al usuario de la novedad encontrada en el medidor y autorizar la reposición del mismo, disminuyendo los tiempos y siendo mas efectivos en este proceso.

Vincular personal de campo con experiencia que permita aumentar el número de micromedidores instalados.

Realizar jornadas de trabajo con personal de otras dependencias de la dirección comercial.

Tener disponibilidad de medidores para la venta.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Promedio Numero de medidores Funcionando	33993	34.602	35.909	36.969
Promedio Numero de Medidores Instalados	35553	37.097	39.129	39.995
Resultados	**95,2%**	**95,6%**	**93,3%**	**91,8%**



Elaboró. FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional PQR

Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	CONCEPTO	FUENTE DE INFORMACION
(Número de reposiciones realizadas/Número de micromedidores dañados)*100	%	Número de reposiciones realizadas	Reporte generado por SYSMAN y validado por la oficina de medidores.	Oficina PQR
		Número de micromedidores dañados	Reporte generado por SYSMAN.	Oficina PQR

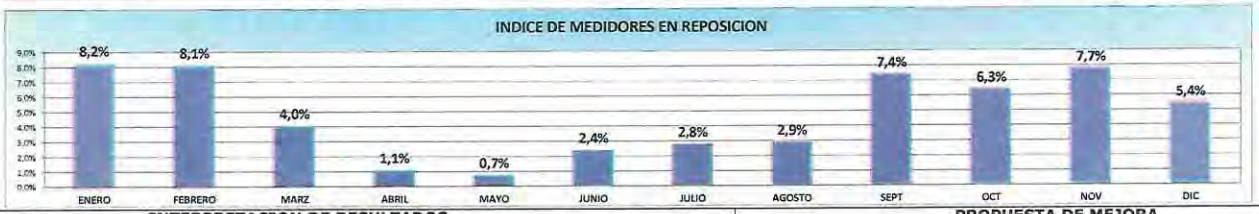
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	99%	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

INDICADOR DE REPOSICION DE MEDIDORES SIN DIFERENCIA DE LECTURAS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de reposiciones realizadas	238	220	103	31	43	66	78	78	205	188	226	162	137
Número de micromedidores dañados	2893	2724	2554	2919	6008	2787	2830	2732	2.785	2.965	2.933	3.026	3096
Resultado	**8,2%**	**8,1%**	**4,0%**	**1,1%**	**0,7%**	**2,4%**	**2,8%**	**2,9%**	**7,4%**	**6,3%**	**7,7%**	**5,4%**	**4,4%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el mes de enero, febrero y marzo se realizaron 561 reposiciones, de este total 53 fueron por hurto, a pesar de no contar con el personal que venía realizando dicha actividad, para el mes de febrero ya se aprobó la vinculación de 2 inspectores nuevos, con lo cual se esperaba aumentar el número de reposiciones.

Para los meses de abril, mayo y junio se realizaron 140 reposiciones.

La disminución en el número de reposiciones para marzo se presentó por las siguientes situaciones:

- Salió a vacaciones para los periodos de febrero y marzo el inspector Julio Ramirez.
- Solo se vinculó un inspector para el proceso de reposiciones y fugas, sin embargo al no tener experiencia se inició el proceso de capacitación y el rendimiento en cuanto al número de actividades es muy bajo.
- Se acabaron los medidores de velocidad para la venta, lo que facilitaba el proceso de reposición, sin embargo, ya está en proceso de contratación la compra de medidores para la vigencia 2020.
- Para el mes de marzo no se trabajó todos los sábados, ni con todos los inspectores que nos venian colaborando.

Para los meses de julio, agosto y septiembre se realizaron 361 reposiciones, el aumento de las actividades de reposición para el mes de septiembre se originó por la vinculación del inspector con experiencia LUVIN HERNANDEZ, el cual se sumó a las labores desarrolladas por JULIO RAMIREZ y FREDDY RIVERO, asimismo, la disposición de medidores para la venta facilita el proceso de reposición ya que la mayoría de los suscriptores y/o usuarios solicitan que lo suministre la empresa y sea financiado en la factura..

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre se realizaron 576 reposiciones, aumento presentado ya que se contaba con tres inspectores y medidores disponibles para la venta.

PROPUESTA DE MEJORA

Continuar con la implementación del formato de reposición de medidores, lo cual a permitido a los inspectores notificar al usuario de la novedad encontrada en el medidor y autorizar la reposición del mismo, disminuyendo los tiempos y siendo mas efectivos en este proceso.

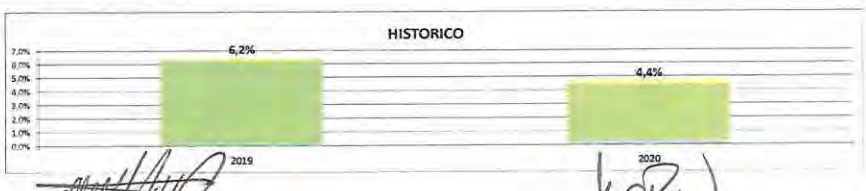
Vincular personal de campo con experiencia que permita aumentar el número de micromedidores instalados.

Realizar jornadas de trabajo con personal de otras dependencias de la dirección comercial.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020
Número de reposiciones realizadas	218	137
Número de micromedidores dañados	3.494	3.096
Resultados	**6,2%**	**4,4%**



Elaboró. FREDDY LARROTA CANTOR
Porfesional PQR

Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(No. micromedidores instalados/Total suscriptores) *100	%	Numero de medidores instalados	Numero de medidores Instalados (Mensuales)	U. MEDIDORES
		Total de suscriptores	Total de suscriptores (Mensuales)	U MEDIDORES

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

META DEL INDICADOR	**99%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de medidores instalados	39.188	39.283	39.350	39.384	39.424	39.461	39.568	39.675	39.765	39.822	39.927	39.995	39570
Total de suscriptores	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049	39624
Resultado	99,862%	99,863%	99,865%	99,868%	99,868%	99,868%	99,866%	99,867%	99,864%	99,9%	99,9%	99,9%	99,9%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La cobertura de medición nominal obedece a la relación de los medidores instalados con respecto al número de suscriptores activos, esta cobertura se mantiene en todos los meses ya que para todas las matriculas nuevas es obligatorio la instalación de los medidores, el porcentaje faltante corresponde a matrículas antiguas donde no ha sido posible la instalación de los medidores porque la acometida no ha sido localizada.

Para los meses de enero a diciembre del año 2020 se presentó un resultado de 99%, teniendo en cuenta que se tenían 39.242, 39.337, 39.403, 39.436, 39.513, 39.621, 39.728, 39.819, 39.876, 39.984, 40.049 suscriptores según reporte SYSMAN.

PROPUESTA DE MEJORA

Continuar con la implementación del formato de reposición de medidores, lo cual a permitido a los inspectores notificar al usuario de la novedad encontrada en el medidor y autorizar la reposición del mismo, disminuyendo los tiempos y siendo mas efectivos en este proceso.

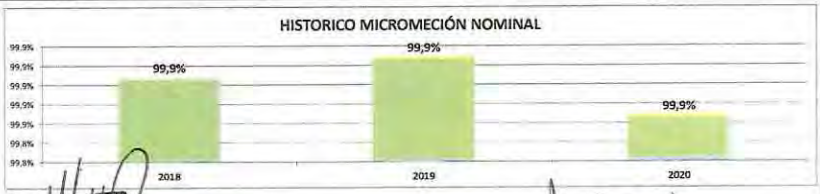
Vincular personal de campo con experiencia que permita aumentar el número de micromedidores instalados.

Realizar jornadas de trabajo con personal de otras dependencias de la dirección comercial.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
Promedio Numero de medidores instalados	37.097	38.499	39.570
Promedio Total de suscriptores	37.132	38.527	39.624
Resultados	**99,9%**	**99,9%**	**99,9%**



Elaboró. FREDDY LARROTA CANTOR
Porfesional PQR

Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias.	1.058	1.080	762	0	449	408	732	609	798	752	637	631
No Total de Suscriptores Acueducto.	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
Resultado	**2,7%**	**2,7%**	**1,9%**	**0,0%**	**1,1%**	**1,0%**	**1,8%**	**1,5%**	**2,0%**	**1,9%**	**1,6%**	**1,6%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para los meses de enero, febrero de 2020 se tiene un 2.7%, marzo 1.9% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultadosdel año 2019. El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmuble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas limites de pago y suspensión.	Revisar el proceso que se tiene en el envió del archivo de facturación por parte de la Empresa Privada, para disminuir el número de suscriptores que se quedan sin aplicar los pagos. Resaltar en la factura los campos correspondientes a los cobros realizados por concepto de suspensión, reconexió, corte y reinstalación, asi como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.
Para el mes de abril no se reportó información, pues la funcionaria encargada estaba de vacaciones además por la PANDEMIA no se presento atención presencial, ya para el mes de Mayo de 2020 se tiene un 1.1%, junio con un 1.0% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultadosdel año 2019. El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmuble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas limites de pago y suspensión.	Revisar el proceso que se tiene en el envió del archivo de facturación por parte de la Empresa Privada, para disminuir el número de suscriptores que se quedan sin aplicar los pagos. Resaltar en la factura los campos correspondientes a los cobros realizados por concepto de suspensión, reconexió, corte y reinstalación, asi como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.

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

Para los meses de Julio, Agosto y septiembre se registro un 1.8%, 1.5% y 2.0% respectivamente de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultadosdel año 2019. El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmuble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas limites de pago y suspensión.	Revisar el proceso que se tiene en el envió del archivo de facturación por parte de la Empresa Privada, para disminuir el número de suscriptores que se quedan sin aplicar los pagos. Resaltar en la factura los campos correspondientes a los cobros realizados por concepto de suspensión, reconexió, corte y reinstalación, asi como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.
Para los meses de octubre, noviembre y diciembre se registro un 1.9%, 1.6% y 1.6% respectivamente de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2019. El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmuble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por la no recolección de residuos solidos y barrio ya que estas actividades se desarrollan en conjunto con la Empresa privada. En cuarto lugar se tiene la información que aparece en los recibos en relación a las fechas limites de pago y suspensión, ya que no se reciben en los bancos despues de la fecha de suspensión.	Revisar el proceso que se tiene en el envió del archivo de facturación por parte de la Empresa Privada, para disminuir el número de suscriptores que se quedan sin aplicar los pagos. Revisar con la Empresa Privada la prestación del servicio de recolección y barrido para garantizar una prestación eficiente del servicio. Resaltar en la factura los campos correspondientes a los cobros realizados por concepto de suspensión, reconexió, corte y reinstalación, asi como las fechas de vencimiento de la factura y de suspensión.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**
Promedio de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias.	1.269	919	7.916
Promedio de Suscriptores Acueducto Año.	37.135	38.584	475.484
Resultados	**3,4%**	**2,4%**	**1,7%**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó.Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(No Reclamos Comerciales/No Total de Suscriptores Acueducto)*100	%	No Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto		Total de reclamaciones para el servicio de acueducto hechas por los usuarios y registradas en el Software de Gestión Comercial.	OFICINA PQR
		No Total de Suscriptores Acueducto		Total de suscriptores facturados para el servicio de acueducto.	OFICINA PQR

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

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

II. 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 Acueducto	650		615	428	239	431	490	435	380	576	623	505	535
No Total de Suscriptores Acueducto	39.242		39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
Resultado	1,7%		1,6%	1,1%	0,6%	1,1%	1,2%	1,1%	1,0%	1,4%	1,6%	1,3%	1,3%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2020 se tiene un 1.7%, 1.6% y 1.1% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, no presento ni disminución ni aumento en relación a los resultados reportados en el año 2019.

A Marzo de 2020 de las 1.693 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 333 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 119 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 112 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a Marzo de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 500, la segunda CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 113 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 93 y la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 77 registros.

PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

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

☐ Mejorar la critica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

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

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

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

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

☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

Para los meses de abril, mayo y junio de 2020 se tiene un 0.6% , 1.1% y 1.2% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.852 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.3%, 1.652 por el servicio de alcantarillado equivalente al 30.3% y 954 por el servicio de aseo equivalente al 17.5%.

A Junio de 2020 de las 2.852 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 622 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 347 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 240 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a Junio de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 639, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 204 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 165 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BASICOS con 131 registros

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

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

☐ Mejorar la critica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

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

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

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

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

☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

Para los meses de julio , agosto y septiembre de 2020 se tiene un 1.1%, 1.0% y 1.4% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

A septiembre de 2020 de las 4.244 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 885 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 481 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 303 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 980, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 374 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 267 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BASICOS con 216 registros.

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

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

☐ Mejorar la critica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

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

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

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

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

☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se tiene un 1.6%, 1.3%, 1.3%respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

A Diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.907 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.1%, 3.078 por el servicio de alcantarillado equivalente al 27.2% y 2.350 por el servicio de aseo equivalente al 20.7%.

A Diciembre de 2020 de las 5.907 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 1.125 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 597 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 374 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2020, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.492, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 554 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 342 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BASICOS con 318 registros.

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

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

☐ Mejorar la critica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

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

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

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

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

☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
Promedio Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto Año	642	580	5.907
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.584	475.484
Resultados	1,7%	1,5%	1,2%



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó.Sebastian Fernandez Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO	300	294	250	152	300	356	258	221	256	229	192	270
No Total de Suscriptores ALCANTARILLADO	39.536	39.609	39.670	39.705	39.735	39.757	39.848	39.967	40.086	40.140	40.281	40.346
Resultado	**0,76%**	**0,74%**	**0,63%**	**0,38%**	**0,76%**	**0,90%**	**0,65%**	**0,55%**	**0,64%**	**0,57%**	**0,48%**	**0,67%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para los meses de enero, febrero y marzo de 2020 se tiene un 0.76%, 0,74% y 0.63% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución del 0.17% y 0.05% en relación a los resultados del año 2019, en marzo se presentó un aumento del 0.18% en relación a los resultados del año 2019. A Marzo de 2020 de las 844 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 336 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 112 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 106 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 91.	La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos: ☐ Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa. ☐ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados. ☐ Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos de los usuarios es el cobro acumulado de los m3 cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo. ☐ Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas. ☐ Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación. ☐ Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimento al plan propuesto. ☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.
Para los meses de abril, mayo y junio de 2020 se tiene un 0.38%, 0.76% y 0.90% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en abril y mayo ya para junio se aumento en relación a los resultados del año 2019. A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.853 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.3%, 1.652 por el servicio de alcantarillado equivalente al 30.3% y 954 por el servicio de aseo equivalente al 17.5%. A Junio de 2020 de las 1.652 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 625 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 338 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 227 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 163.	☐ Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa. ☐ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados. ☐ Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos de los usuarios es el cobro acumulado de los m3 cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo. ☐ Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas. ☐ Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación. ☐ Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimento al plan propuesto. ☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

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

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2020 se tiene un 0.65%, 0.55% y 0.64% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020. A Septiembre de 2020 de las 2.387 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 893 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 472 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 284 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 267.	La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos: ☐ Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa. ☐ Mejorar la critica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados. ☐ Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos de los usuarios es el cobro acumulado de los m3 cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo. ☐ Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas. ☐ Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación. ☐ Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimento al plan propuesto. ☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.
Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se tiene un 0.57%, 0.48%, 0.67%respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de alcantarillado, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020. A Diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.907 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.1%, 3.078 por el servicio de alcantarillado equivalente al 27.2% y 2.350 por el servicio de aseo equivalente al 20.7%. A diciembre de 2020 de las 3.078 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 1.125 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 588 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 339 registros.	La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos: ☐ Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa. ☐ Mejorar la critica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados. ☐ Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos de los usuarios es el cobro acumulado de los m3 cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo. ☐ Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas. ☐ Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación. ☐ Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimento al plan propuesto.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**
Promedio Reclamos Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO Año	327	258	3.078
Promedio Total de Suscriptores ALCANTARILLADO Año.	37.502	38.840	478.680
Resultados	**0,87%**	**0,66%**	**0,64%**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó.Sebastian Hernández Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales Servicio de ASEO	218	139	131	41	156	269	159	157	342	256	254	228
No Total de Suscriptores ASEO	30.118	30.207	30.234	30.269	30.262	30.260	30.302	30.400	30.576	30.672	30.729	30.889
Resultado	**0,72%**	**0,46%**	**0,43%**	**0,14%**	**0,52%**	**0,89%**	**0,52%**	**0,52%**	**1,12%**	**0,83%**	**0,83%**	**0,74%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para los meses de enero, febrero y marzo de 2020 se tiene un 0.72%, 0.46% y 0.43% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando un aumento del 0.32% y 0.07% con relación a los resultados reportados en año 2019, como consecuencia de las peticiones de terminación de contrato radicadas por la empresa privada. A Marzo de 2020 de las 488 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 84 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 23 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 273. La empresa Aseo Urbano SAS mediante comunicaciones oficiales radican solicitudes de desvinculación de usuarios y/o suscriptores que manifiestan su voluntad inequívoca de desvincularse, por esta razón aumentaron las peticiones para servicio de aseo en el mes de abril de 2019. Para el 2019 se han radicado los siguientes oficios para solicitudes de desvinculaciones: RAD. 281 del 25/01/2019 con 22 solicitudes, RAD. 573 del 08/02/2019 con 2, RAD. 1269 del 12/03/2019 con 61, RAD. 1814 del 09/04/2019 con 87, RAD. 2256 del 30/04/2019 con 59, RAD. 3101 del 11/06/2019 con 51, RAD. 3718 del 10/07/2019 con 65, RAD. 3984 del 24/07/2019 con 68, RAD. 4548 del 21/08/2019 con 98, RAD. 4879 del 04/09/2019 con 105, RAD. 5719 del 04/10/2019 con 80, RAD. 6540 del 13/11/2019 con 88, RAD. 7017 del 26/11/2019 con 147, RAD. 7019 del 26/11/2019 con 8.	Mejorar los procesos en la critica que se hace en facturación lo que disminuira 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 aumento el número de reclamaciones por esta causal.
Para los meses de abril, mayo y junio de 2020 se tiene un 0.14 %, 0.52 % y 0.89 % respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución con relación a los resultados reportados en año 2019, como consecuencia de las peticiones de terminación de contrato radicadas por la empresa privada. A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.853 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.3%, 1.652 por el servicio de alcantarillado equivalente al 30.3% y 954 por el servicio de aseo equivalente al 17.5%. A Junio de 2020 de las 954 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 302 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 32 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 441.	Mejorar los procesos en la critica que se hace en facturación lo que disminuira 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 aumento el número de reclamaciones por esta causal.
Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2020 se tiene un 0.52%, 052% y 1.12%, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una disminución con relación a los resultados reportados en año 2019, como consecuencia de las peticiones de terminación de contrato radicadas por la empresa privada. A septiembre de 2020 de las 1.612 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 477 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 49 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 806.	Mejorar los procesos en la critica que se hace en facturación lo que disminuira 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 aumento el número de reclamaciones por esta causal.

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

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

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se tiene un 0.83%, 0.74%, 0.74%respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de usuarios del servicio de aseo, presento aumento en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

A Diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.907 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.1%, 3.078 por el servicio de alcantarillado equivalente al 27.2% y 2.350 por el servicio de aseo equivalente al 20.7%.

A diciembre de 2020 de las 2.350 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 581 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 68 registros.

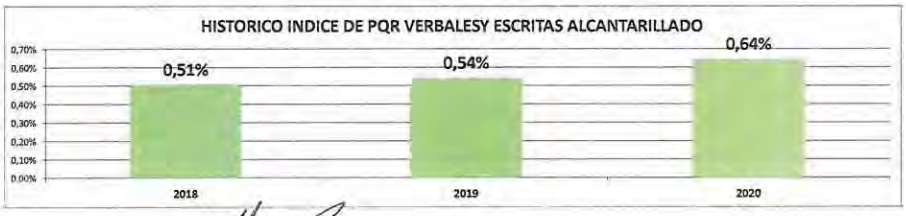
Mejorar los procesos en la critica que se hace en facturación lo que disminuira el número de pqr recibidas en la Empresa por concepto de predios deshabitados.

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 aumento el número de reclamaciones por esta causal.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
Promedio de Reclamos Comerciales Servicio de ASEO Año.	139	162	2.350
Pormedio Total de Suscriptores ASEO Año.	27.339	29.874	364.918
Resultados	**0,51%**	**0,54%**	**0,64%**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó.Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales Escritas	334	231	230	57	148	196	185	162	296	237	226	218
No Total de Suscriptores Acueducto	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
Resultado	**0,85%**	**0,59%**	**0,58%**	**0,14%**	**0,37%**	**0,50%**	**0,47%**	**0,41%**	**0,74%**	**0,59%**	**0,57%**	**0,54%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para los meses de enero, febrero y marzo se tiene un 0.85%, 0.59% y 0.58% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto, presentando un aumento en enero y febrero del 0.47%, 0.15% y 0.01% en relación a los resutlados reportados en al año 2019. A Marzo de 2020 de las 1.693 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 333 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 119 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 112 registros. En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a Marzo de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 500, la segunda CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 113 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 93 y la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 77 registros. A Marzo de 2020 de las 844 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 336 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 112 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 106 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 91. A Marzo de 2020 de las 488 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 84 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 23 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 273.	La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos: ☐ Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa. ☐ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados. ☐ Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos de los usuarios es el cobro acumulado de los m3 cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo. ☐ Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas. ☐ Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación. ☐ Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimento al plan propuesto. ☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.
Para los meses de abril, mayo y junio se tiene un 0.14%, 0.37% y 0.50% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto, presentando una disminución en relación a los resutlados reportados del primer trimestre del año 2020. A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.853 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.3%, 1.652 por el servicio de alcantarillado equivalente al 30.3% y 954 por el servicio de aseo equivalente al 17.5%. A Junio de 2020 de las 2.853 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 622 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 347 registros, la tercera	La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos: ☐ 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.

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

Para los meses de julio, agosto y septiembre se tiene un 0.47%, 0.41% y 0.74% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados reportados del primer trimestre del año 2020.

A septiembre de 2020 de las 4.244 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 885 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 481 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 303 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a septiembre de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 980, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 374 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 267 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 216 registros.

A Septiembre de 2020 de las 2.387 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 893 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 472 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 284 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 267.

A septiembre de 2020 de las 1.612 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 477 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 49 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 806.

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

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

☐ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

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

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

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

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

☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se tiene un 0.83%, 0.74%, 0.74%respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma escrita, en relación al Total de usuarios del servicio de acueducto, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

A Diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.907 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.1%, 3.078 por el servicio de alcantarillado equivalente al 27.2% y 2.350 por el servicio de aseo equivalente al 20.7%.

A Diciembre de 2020 de las 5.907 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 1.125 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 597 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 374 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2020, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.492, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 554 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 342 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 318 registros.

A diciembre de 2020 de las 3.078 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 1.125 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 588 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 339 registros.

A diciembre de 2020 de las 2.350 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 581 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 68 registros.

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

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

☐ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

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

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

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

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

☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**
Promedio Reclamos Comerciales Escritas Año	208	241	2.520
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.582	475.484
Resultados	**0,56%**	**0,62%**	**0,53%**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó.Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales VERBALES	824	810	542	177	372	728	564	483	777	765	666	696
No Total de Suscriptores Acueducto	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
Resultado	**2,10%**	**2,06%**	**1,38%**	**0,45%**	**0,94%**	**1,84%**	**1,42%**	**1,22%**	**1,95%**	**1,92%**	**1,67%**	**1,74%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo se tiene un 2.10%, 2.06% y 1.38% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto, presentando una disminución del 0.47% y 0.16% respectivamente. Para marzo se presentó un aumentó de 0.2% en relación al año 2019. La disminución se presentó por dos situaciones: 1. TENER UNA MAYOR CONTINUIDAD Y PRESIONES EN EL SERVICIO DE ACUEDUCTO Y 2. PARA RECLAMACIONES DE ALTOS CONSUMOS QUE NO ESTUVIERAN ENMARCADAS DENTRO DE LOS PROCESOS DE DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS POSITIVAS SE LES EMPEZO A REALIZAR UN COBRO POR CONCEPTO DE MANO DE OBRA.

A Marzo de 2020 de las 1.693 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 333 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 119 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 112 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a Marzo de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 500, la segunda CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 113 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 93 y la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 77 registros.

A Marzo de 2020 de las 844 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 336 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 112 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 106 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 91.

A Marzo de 2020 de las 488 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 84 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 23 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 273.

forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto, presentando una disminución en relación al primer trimestre de 2020, aumentó para junio.

A Junio de 2020 de las 5.459 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.853 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.3%, 1.652 por el servicio de alcantarillado equivalente al 30.3% y 954 por el servicio de aseo equivalente al 17.5%.

A Junio de 2020 de las 2.853 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 622 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 347 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 240 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a Junio de 2020 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 639, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 204 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 165 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 131 registros.

A Junio de 2020 de las 1.652 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 625 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 338 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 227 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue SUSPENSIÓN TEMPORAL POR MUTUO ACUERDO con 163.

A Junio de 2020 de las 954 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 302 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 32 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 441.

PROPUESTA DE MEJORA

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

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

☐ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

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

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

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

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

☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

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

☐ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

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

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

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

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

☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Para los meses de julio, agosto y septiembre se tiene un 1.42%, 1.22% y 1.95% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto, presentando una disminución en relación a los resultados reportados del primer trimestre del año 2020.

A septiembre de 2020 de las 4.244 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 885 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 481 registros, la tercera

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

☐ 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

Para los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2020 se tiene un 01.92%, 1.67%, 1.74%respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma verbal, en relación al Total de usuarios del servicio de acueducto, presento disminución en relación a los resultados reportados en el primer trimestre del año 2020.

A Diciembre de 2020 de las 11.335 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 5.907 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 52.1%, 3.078 por el servicio de alcantarillado equivalente al 27.2% y 2.350 por el servicio de aseo equivalente al 20.7%.

A Diciembre de 2020 de las 5.907 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 1.125 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 597 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 374 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a diciembre de 2020, la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.492, la segunda FUGA EN EL MEDIDOR con 554 registros, la tercera SUSPENSIONES TEMPORALES con 342 y la cuarta CAMBIO DE DATOS BÁSICOS con 318 registros.

A diciembre de 2020 de las 3.078 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 1.125 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 588 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 339 registros.

A diciembre de 2020 de las 2.350 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 581 registros y la segunda causal fue COBRO POR NO. UNIDADES INDEPENDIENTES con 68 registros.

La propuesta de mejora se estableció en los siguientes puntos:

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

☐ Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

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

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

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

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

☐ Adelantar proceso de compra de medidores para la venta.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
Promedio Reclamos Comerciales VERBALES Año	896,33	753	617
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.582	39.624
Resultados	**2,41%**	**1,95%**	**1,56%**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó.Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

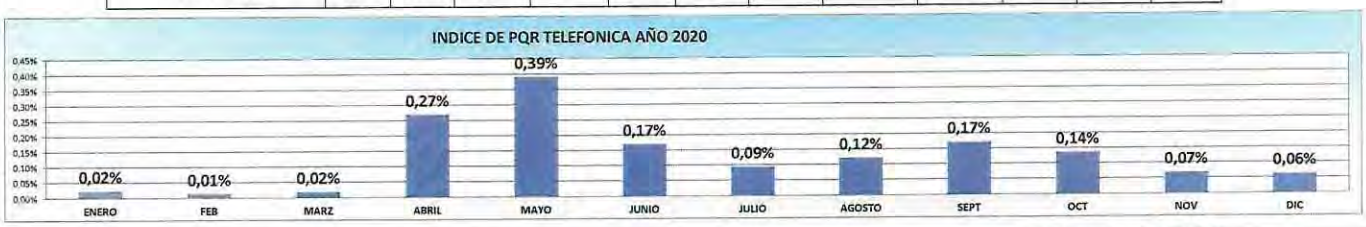
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales TELEFONICA	9	5	7	106	154	67	37	48	68	54	27	25
No Total de Suscriptores Acueducto	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
Resultado	**0,02%**	**0,01%**	**0,02%**	**0,27%**	**0,39%**	**0,17%**	**0,09%**	**0,12%**	**0,17%**	**0,14%**	**0,07%**	**0,06%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para los meses de enero, febrero y marzo se tiene un 0.02%, 0.01% y 0.02% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma telefonica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto.	En el plan anticorrución quedo planteado: Centralizar la atención de las llamadas telefonicas y chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial. Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera CELULAR con plan de datos para la recepción de las PQR de forma telefonica, asimismo, vincular a una persona pasante SENA que apoye este proceso, con el del Chat interactivo.
Para los meses de abril, mayo y junio se tiene un 0.27%, 0.39% y 0.17% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma telefonica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto., se presentó un aumento por razones de la pandemia COVID-19.	En el plan anticorrución quedo planteado: Chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.
Para los meses de julio, agosto y septiembre se tiene un 0.09%, 0.12% y 0.17% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma telefonica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto., se presentó un aumento por razones de la pandemia COVID-19. Se asigno en el mes de Junio celular para la recepción e llamadas de las PQR.	En el plan anticorrución quedo planteado: Chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.
Para los meses de octubre, noviembre y diciembre se tiene un 0.14%, 0.07% y 0.06% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos de forma telefonica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto., se presentó un aumento por razones de la pandemia COVID-19. Se asigno en el mes de Junio celular para la recepción e llamadas de las PQR.	En el plan anticorrución quedo planteado: Chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó.Sebastian Hernández Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales E-MAIL	1	2	30	92	213	124	66	65	33	52	32	94
No Total de Suscriptores Acueducto	39.242	39.337	39.403	39.436	39.476	39.513	39.621	39.728	39.819	39.876	39.984	40.049
Resultado	**0,003%**	**0,005%**	**0,08%**	**0,23%**	**0,54%**	**0,31%**	**0,17%**	**0,16%**	**0,08%**	**0,13%**	**0,08%**	**0,23%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para los meses de enero, febrero y marzo se tiene un 0.003%, 0.005% y 0.08% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos a los correos pqr@eaaay.gov.co, página web pqrapp@eaaay.gov.co y al correo institucional de la empresa eaaay@eaaay.gov.co, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto.	En el plan anticorrución quedo planteado: Centralizar la atención de las llamadas telefonicas y chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial. Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera CELULAR con plan de datos para la recepción de las PQR de forma telefonica, asimismo, vincular a una persona pasante SENA que apoye este proceso, con el del Chat interactivo
Para los meses de abril, mayo y junio se tiene un 0.23%, 0.54% y 0.31% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos a los correos pqr@eaaay.gov.co, página web pqrapp@eaaay.gov.co y al correo institucional de la empresa eaaay@eaaay.gov.co, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto. Se presentó un aumento por razones de la pandemia COVID-19.	En el plan anticorrución quedo planteado: Chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.
Para los meses de julio, agosto y septiembre se tiene un 0.17%, 0.16% y 0.08% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos a los correos pqr@eaaay.gov.co, página web pqrapp@eaaay.gov.co y al correo institucional de la empresa eaaay@eaaay.gov.co, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto. Se presentó un aumento por razones de la pandemia COVID-19. Se asigno en el mes de Junio celular para la recepción e llamadas de las PQR	En el plan anticorrución quedo planteado: Chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.
Para los meses de octubre, noviembre y dicimebre se tiene un 0.13%, 0.08% y 0.23% de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos a los correos pqr@eaaay.gov.co, página web pqrapp@eaaay.gov.co y al correo institucional de la empresa eaaay@eaaay.gov.co, en relación al Total de Suscriptores del servicio de acueducto. Se presentó un aumento por razones de la pandemia COVID-19. Se asigno en el mes de Junio celular para la recepción e llamadas de las PQR	En el plan anticorrución quedo planteado: Chat interactivo, para registrar las novedades en el sistema comercial.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
Promedio Reclamos Comerciales E-MAIL Año	3	6	67
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.582	39.624
Resultados	**0,01%**	**0,02%**	**0,17%**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó.Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT 844.000.760-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Document** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACION DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACION**
$IQR_m = \frac{\sum_1^m RC_m * mf}{NTU} * 1.000$		m	Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	OFICINA PQR
		RCm	Total de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia, durante el mes m perteneciente al semestre de análisis, cuyo valor debe ser suministrado por cada persona prestadora y discriminado por municipio.	OFICINA PQR
		mf	Factor de periodicidad en la facturación que equivale al número de meses dentro del ciclo de facturación.	OFICINA PQR
		NTU	Promedio durante el periodo de evaluación analizado, del número total de suscriptores del sistema y en el APS analizada para el servicio público domiciliario de acueducto. Al finalizar el semestre de análisis, este parámetro deberá corresponder al promedio del total de suscriptores del sistema durante dicho semestre que pertenecen al APS analizada.	OFICINA PQR

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

META DEL INDICADOR	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	ARTICULO 9 RESOLUCION CRA 688 DE 2014

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**ENERO A JUNIO**	**JULIO A DICIEMBRE**
RCm	9	24
mf	1	1
NTU	39.401	39.846
Resultado	**0,23**	**0,60**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Durante el primer semestre de la vigencia 2020 se tramitaron 9 recursos de reposición y en subsidio de apelación por parte de la SSPD a favor del usuario.

Codigos de usuario: 1323901, 1067910, 1070739, 1274208, 1239303, 1218340, 1301683, 1060865, 1424034.

Con la aplicación de la formula se presenta 0.23 recurso resultos a favor del suscriptor y/o usuario por cada 1.000 suscriptores para el primer semestre de 2020.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2020 se tramitaron 24 recursos de reposición y en subsidio de apelación por parte de la SSPD a favor del usuario.

Codigos de usuario: 1138364, 1151752, 1162267, 1245245, 6358674, 1282735, 1203534, 1169821, 1108265, 1134398, 1237865, 2406704, 1141562, 1134681, 1028158, 1273776, 1283709, 1044121, 1201326, 1168571, 1069216, 1427891, 3349767.

Con la aplicación de la formula se presenta 0.60 recurso resultos a favor del suscriptor y/o usuario por cada 1.000 suscriptores para el segundo semestre de 2020.

PROPUESTA DE MEJORA

Se ajustaron los procesos que se estaban desarrollando para garantizar el proceso a nuestros usuarios y/o suscriptores, en relación a la 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 la 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.

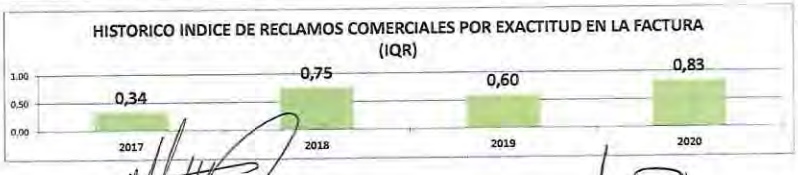
La EAAAY, en estos casos y concordancia con lo señalado en la Ley 142 de 1994, articulo 146, factura los m3, registrados por los equipos de medición.

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.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
RCm	12	28	23	33
mf	1	1	1	1
NTU	35.695	37.341	38.582	39.624
Resultados	**0,34**	**0,75**	**0,60**	**0,83**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

Aprobó Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.
Profesional Planeación

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

I. 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:	**ÍNDICE DE TERMINACIÓN DE CONTRATO PÚBLICO DE ASEO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	REFLEJA EL PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE DESVINCULACIÓN QUE SON ACCEDIDAS Y QUE SON RETIRADOS DE LAS BASES DE DATOS DE LA EAAAY COMO USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(N° desvinculaciones accedidas/N° desvinculaciones recibidas)*100	%	No total de desvinculaciones accedidas	Total de solicitudes accedidas debido a que cuentan con todos los requisitos exigidos por la norma para la desvinculación del servicio de aseo.	OFICINA DE FIDELIZACIÓN
		No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	Total de solicitudes recibidas de los usuarios y/o sucriptores en donde realizan la petición para el cambio de operador en la prestación del servicio de aseo.	OFICINA DE FIDELIZACIÓN

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		
META DEL INDICADOR	<= (40%)			**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No total de desvinculaciones accedidas	78	28	15	11	9	0	4	1	15	10	3	11
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	132	52	34	42	26	118	57	68	285	153	147	144
Resultado	**59%**	**54%**	**44%**	**26%**	**35%**	**0%**	**7%**	**1%**	**5%**	**7%**	**2%**	**8%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

META NO CUMPLIDA: Con respecto a las desvinculaciones radicadas de forma masiva en la empresa, se hace el análisis de los requisitos del decreto 2981 articulo 111, resolucion CRA 845 de 2018, y se le da respuesta oportuna a los usuarios dentro de los términos de los quince días, se han identificado que muchos de los usuarios cuando se está en la tramitologia deciden desistir de su requerimiento y han manifestado en ciertas oportunidades que no es su deseo desvincularse de la EAAAY ESP por lo tanto estas solicitudes se resuelven confirmando la vinculación, con respecto a la decisión del cliente los usuarios que persisten o que quieren y que cumplen con todos los requisitos se procede a la desvinculación inmediata.No se ha cumplimido la meta proyectada para la gestion del 2019, lo anterior obedece a varios factores : **1.** La empresa VEOLIA, en su estrategia comercial ofrece al usuario y/o suscriptor el 30% de descuento en la tarifa con la firma de una cláusula de permanencia., por lo que el usuario y/o suscriptor decide realizar el proceso de desvinculación ya que esto tiene afectación en su economía. **2.** Inconformidad en la prestación del servicio de aseo (Recolección,barrido,CLUS). 3. El ofrecimiento de una tarifa mas economica en la prestacion del servicio de aseo a los grandes productores y conjuntos residenciales, para el trimestre Abril -Junio hay **META CUMPLIDA:** A pesar de las dadivas ofrecidas por el otro operador de servicio, la EAAAY desde la unidad de fidelizacion a realizado un trabajo en conjunto con las comunidades llevando el mensaje de continuar con la prestacion del servicio de aseo con la Empresa y para ello se esta relizando jornadas de socializacion casa a casa.
Adjunto envío la relación de las solicitudes de desvinculación que se han recibido a traves de VEOLIA desde el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2020.

NÚMERO RADICADO FECHA NÚMERO SOLICITUDES
0016.20 3 de enero de 2020 (88 solicitudes), 0498.20 17 de enero de 2020 (44 solicitudes), 01502.20 20 de febrero de 2020 (52 solicitudes), 02076.20 9 de marzo de 2020 (34 solicitudes), 02524.20 24 de marzo de 2020 (42solicitudes), 03315.20 21 de mayode2020 (26solicitudes) ,03717.20 9 de juniode2020 (69solicitudes),03977.20 24 de junio de 2020 (49 solicitudes),4620.20 24 dejulio de 2020 (57 solicitudes),5094.20 14 de agosto de 2020 (68 solicitudes),40357.20 15 de septiembre de 2020(1 solicitud), 5518.20 3 de septiembre de 2020 (2 solicitudes), 40305.20 12 de septiembre de 2020 (2 solicitudes) ,5519.20 3 de septiembre de 2020 (87 solicitudes), 5794.20 15 de septiembre de 2020 (6 solicitudes),5699.20 del 10 de septiembre de 2020 (48 solicitudes), 5795.20 15 de septiembre de 2020 (60solicitudes), 6180.20 24 de septiembre de 2020(36 solicitudes), 6373.20 29 de septiembre de 2020 (42 solicitudes) 40764.20 30 de septiembre de 2020 (1 solicitud), 40922.20 6 de octubre de 2020 (1

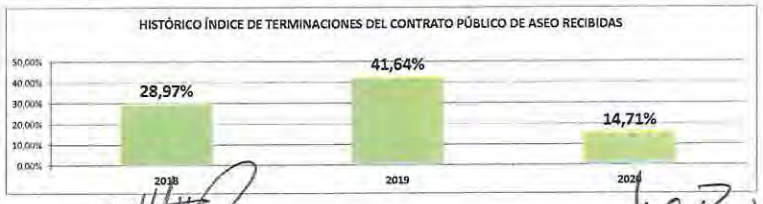
PROPUESTA DE MEJORA

1. Estructurar el trabajo en equipo con la direccion de aseo (unidad de operaciones de la EAAAY), para la reorganización de horarios y frecuencias en recolección y barrido, para el cumplimiento de las mismas. **2.** Realizar reuniones semanales en conjunto con la dirección de aseo, operaciones y responsabilidad social para identificar las inconformidades en la prestación del servicio de aseo, adquirir y cumplir con los compromisos pactados y establecer estrategias para mitigar la recepción de solicitudes de desvinculación.**3.**Solicitar concepto a la superintendencia de servicios publicos sobre los requisitos para la terminacion del contrato publico de aseo **(" De acuerdo con lo previsto en el Articulo 44 Decreto Ley 19 de 2012, puede una empresa de aseo a quien se le radica una solicitud de terminación anticipada del contrato de prestación del servicio de aseo para pasar a otra empresa prestadora, solicitar al peticionario que acredite y allegue con la petición, en caso de ser arrendatario, ¿la "previa autorización expresa del arrendador"?").** **4.**Se realizó reunion virtual el dia 16 de junio de 2020, con las delegadas de la SSPD en donde se realizó la consulta sobre establecer la suscripcion de un acuerdo de pago para garantizar la cancelacion del valor de la prestacion del servicio de los dos mes de preaviso tal y como lo indica la resolucion 845 de 2018, proceso que se empezo a realizar a partir del mes de junio de 2020. **5. Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con la EAAAY ESP y captar nuevos usuarios.6.apoyo de la parte juridica que se encargue de verificar las malas practicas de competencia que realiza el otro operador del servicio con los usuarios.**

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
No total de desvinculaciones accedidas	135	436	185
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	466	1.047	1.258
Resultados	**28,97%**	**41,64%**	**14,71%**



Elaboró.Neida Marcel Gomez Velandia
Profesional Oficina de Fidelización

Aprobó, Sebastián Hernández Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACION					
RESPONSABLE	PROFESIONAL DE FIDELIZACION					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**INDICE DE TERMINACION DE CONTRATO PUBLICO DE ASEO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar la efectividad en la gestion para el proceso comercial de y vinculacion al servicio de aseo de la EAAAY,a partir del proceso de desvinculación.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(N° desvinculaciones accedidas /N°desvinculaciones solicitadas al otro operador)*100	%	No Total de vinculaciones efectivas	Total de vinculaciones efectivas.	OFICINA DE FIDELIZACION
		No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del contrato publico de aseo.	Total de solicitudes de desvinculacion enviadas al otro operador para que sean resueltas en el termino de quince dias y reportadas al usuario y a la EAAAY para su respectiva vinculacion.	OFICINA DE FIDELIZACION

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

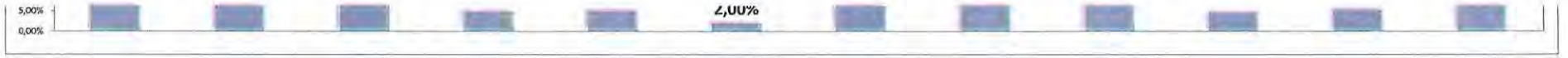
META DEL INDICADOR	>=(20%)	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Total de vinculaciones efectivas	12	16	10	10	5	2	5	10	10	10	10	12
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del contrato publico de aseo.	58	217	50	208	100	100	56	97	100	219	192	41
Resultado	**20,69%**	**7,37%**	**20,00%**	**4,81%**	**5,00%**	**2,00%**	**8,93%**	**10,31%**	**10,00%**	**4,57%**	**5,21%**	**29,27%**





INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
META NO CUMPLIDA: En el transcurso del año 2020, la EAAAY ESP recepcionó las solicitudes de desvinculacion que el usuario remite a Veolia, a través de nuestra Empresa, el cual fueron radicadas en aseo urbano Veolia la totalidad de mil cuatrocientos treinta y ocho (1.438) solicitudes de terminación anticipada del contrato público de aseo, de los cuales accedieron ciento ochenta y cinco (185) solicitudes, que serán efectivas después de los dos (2) meses de preaviso contemplado en la resolución 845 de 2018 en su capítulo 25. **1."NO SE CUMPLIO LA META"** debido a que están supeditando al usuario al pago del preaviso (2 meses) anticipadamente sin opción de acuerdo de pago y sin tener en cuenta que la EAAAY lo puede facturar dentro del convenio de facturación conjunta debido a que el usuario queda desvinculado de las bases de datos de ellos hasta los dos meses siguientes de la decisión final de la solicitud y que la EAAAY solo empieza a facturar a partir de la fecha estipulada por ellos en los actos administrativos de las desvinculaciones. **2.** La empresa VEOLIA, en su estrategia comercial sigue con el ofrecimiento al usuario y/o suscriptor el 30% de descuento en la tarifa con la firma de una cláusula de permanencia., por lo que el usuario y/o suscriptor decide continuar con ellos en la prestacion del servicio de aseo y desistir del proceso de desvinculacion. 3. El usuario y/o suscriptor que realiza la peticion no se encuentra a paz y salvo con VEOLIA.	**1.**Se realizó comunicacion via correo electronico al director comercial solicitando el acompañamiento de Gerencia, direccion comercial, direccion de aseo, oficina jurídica y de los ente de control con el fin de verificar el procedimiento de las desvinculaciones negadas por el otro operador segun los soportes que evidencian lo enunciado. **2.** Adjudicacion de pasante sena que se encarguen de la realizacion de campañas y de promocion de los servicios prestados por la EAAAY, divulgacion del portafolio de servicios **3.**Aumentar las campañas de fidelización de usuarios suscritos con la EAAAY, e implementar estrategias comerciales que garanticen la permanencia y la suscripción de nuevos usuarios. **4.** La unidad no cuenta con personal operativo idoneo para fortalecer las actividades de fidelización, debido a que no se le dio continuidad y tampoco han adjudicado personal que realice la actividades programadas a la vinculacion de nuevos usuarios, actualmente la unidad se encuentra operando con una persona que realiza multiple funciones.**5.** Para el trimestre de julio-septiembre se adjudicaron dos inspectores quienes estan realizando gestion comercial en los barrios de la ciudad, sin embargo no han sido efectivas las vinculaciones debido al valor economico mas bajo en la prestacion del servicio de aseo que ofrece el otro operador del servicio, se requiere el apoyo de la parte juridica que se encargue de verificar las malas practicas de competencia que realiza el otro operador del servicio con los usuarios.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**
No Total de vinculaciones efectivas	228	171	112
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del contrato publico de aseo.	766	984	1.438
Resultados	**29,77%**	**17,38%**	**7,79%**



Elaboró. Neida Marcell Gomez velandia
Profesional oficina de fidelizacion

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

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

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		
META DEL INDICADOR	**>=(90%)**			**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No usuarios fidelizados	288	251	399	29	130	170	174	466	989	796	648	155
N° de usuarios visitados	350	279	402	40	139	170	178	467	1.004	806	651	165
Resultado	**82%**	**90%**	**99%**	**73%**	**94%**	**100%**	**98%**	**100%**	**99%**	**99%**	**100%**	**94%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

META CUMPLIDA: Para el año 2020 continuamos con la fidelización de nuestros usuarios en la prestación de los servicios que poseen con la EAAAY, y a la vez identificando los grandes y pequeños productores potenciales, barrios, centros comerciales y conjuntos residenciales, que no facturan el servicio con la EAAAY, realizando visitas de gestión comercial promocionando y adquiriendo compromisos con cada uno de ellos de la siguiente manera:

- Dar a conocer a la comunidad en general los servicios prestados por la EAAAY ESP, conocer las inquietudes e inconformidades con el fin de dar soluciones a las peticiones realizadas por los usuarios.
- Dar a conocer la factura de la empresa, explicando el contenido de la misma.
- Dar a conocer cada uno de los componentes del servicio de aseo prestados por la EAAAY a la comunidad de Yopal.
- El programa adopta un reciclador liderado por la profesional de aprovechamiento, como estrategia líder de la EAAAY en el tema de separación en la fuente de residuos sólidos, asignando un reciclador formal y carnetizado por la empresa quien recibe el material técnicamente aprovechable generado por cada usuario. programa de recreación y educación ambiental a través de campañas lúdico recreativas para la población infantil.
- Estructura tarifaria de acuerdo a la cantidad de residuos generada por el usuario (Aforo de Residuos sólidos a grandes productores, multiusuarios según Res. 720 de 2015).
- Promoción de brigadas de limpieza comunitarias.
- Entrega de contenedores de 360 y 120 lts que son ubicados en áreas estratégicas de los conjuntos residenciales, centros comerciales y grandes productores que poseen la prestación del servicio de aseo con la EAAAY ESP. • Identificacion de nuestros usuarios mediante colocacion de sticker de la EAAAY ESP.

PROPUESTA DE MEJORA

1. Implementar estrategias en conjunto con el area de aprovechamiento para vincular a nuestros usuarios en el programa de adopta un reciclador y la realizacion de las socializaciones de separacion en la fuente . **2. Dar continuidad al personal que actualmente se desempeña en esta labor con el fin de tener traumatismos en el proceso que se adelanta en la unidad, o contratar personal idoneo para realizar la actividades de fidelizacion, retencion y capactacion de usuarios.3.** Socializaciones en gestión ambiental de manera proactiva en la prestación del servicio de aseo, fortaleciendo la vinculación de sus usuarios con el servicio, mejorando la calidad en la prestación e incentivando el aprovechamiento de residuos sólidos, con criterios de competitividad empresarial, sostenibilidad ambiental, económica y social. **4.** Realizacion de campaña publicitarias articuladas con Responsabilidad Social y prensa en donde se incorpores las actividades de fidelizacion con las comunidades. **5.** Se esta realizando atencion personalizada a cada uno de los usuarios profundizando sobre la prestacion de los servicios que presta la EAAAY y cada uno de sus procesos.**6.** Se debe realizar un mejor planeacion en la adquisicion de contenedores de 360 y 120 lts que esten disponibles para su entrega en los conjuntos residenciales y grandes productores de la EAAAY ESP, lo anterior como estimulo y fidelizacion de nuestros usuarios.**7.** Adquisicion de equipo automotor con el fin de cumplir con los requerimientos de los usuarios y/o suscriptores en la prestacion del servicio de aseo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
No usuarios fidelizados	1.596	3.180	4.495
N° de usuarios visitados	1.760	3.474	4.651
Resultados	**90,68%**	**91,54%**	**96,65%**



Elaboró.Neida Marcel Gomez Velandia
Profesional de fidelizacion

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

VoBo/ Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACION						
RESPONSABLE	PROFESIONAL DE FIDELIZACION						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	Res. 720 de 2015		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**REALIZACION DE AFORO DE RESIDUOS SOLIDOS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Refleja el porcentaje de aforos realizados por mes y su seguimiento.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(N° de aforos realizados/N° de aforos solicitados)*100	%	No de aforos realizados	Realizacion de aforo de residuos solidos a Grandes productores., conjuntos residenciales de acuerdo a la resolucion 720 de 2015.	OFICINA DE FIDELIZACION
		N° aforos solicitados .	Aforos programados o solicitados por el usuario o programados por la unidad de fidelizacion.	FACTURACION

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No de aforos realizados	6	4	2	1	3	3	2	1	6	0	4	2
N° aforos solicitados .	6	4	2	1	3	3	2	1	6	0	4	2
Resultado	**0,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**0,00%**	**100,00%**	**100,00%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

META CUMPLIDA: De acuerdo al cronograma establecido por la unidad y dando prioridad a las solicitudes realizadas por los usuarios comerciales se están realizando aforos de residuos sólidos con el fin de que la tarifa sea cobrada de acuerdo a lo generado en cada uno de los establecimientos comerciales y conjuntos residenciales que cumplan con los requisitos estipulados en la norma .

PROPUESTA DE MEJORA

1. Como es un indicador a largo plazo, se realizara un cronograma durante los seis meses siguientes con el fin de realizar los aforos a grandes productores , conjuntos residenciales y centros comerciales , con el fin de seguir cumpliendo con la meta establecida. **2.** Debido a la emergencia del COVID -19 no hemos podido continuar con el cronograma de aforos debido a que los establecimientos comerciales se encuentran cerrados hasta nueva orden, por lo que solo se esta realizando los aforos que han sido solicitados por los usuarios.**3.** Se esta realizando aforos de residuos solidos solo a los usuarios y/o sucritptores que han realizado l solicitud, lo anterior obedece a que por protocolo de bioseguridad por la pandemina del covid-19 la mayoria de usuarios no dejan realizar este proceso.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
No de aforos realizados	85	42	34
N° aforos solicitados .	90	42	34
Resultados	**94,44%**	**100%**	**100%**



Elaboró. Neida Marcel Gomez Velandia
Profesional oficina de fidelizacion

Aprobó. Sebastian Hernández Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

I. 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
(Nº suscriptores facturados aseo EAAAY/ Total de Suscriptores aseo)*100	%	Nº suscriptores facturados aseo EAAAY.	Total de suscriptores que posee la EAAAY ESP en la prestación del servicio de aseo.	FACTURACIÓN
		Total de suscriptores aseo	Total de suscriptores facturados en la prestación del servicio de aseo.	FACTURACIÓN

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

META DEL INDICADOR	**>=(70%)**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Nº suscriptores facturados aseo EAAAY.	30.118	30.207	30.234	30.269	30.262	30.260	30.302	30.400	30.576	30.672	30.729	30.889
No Total de Suscriptores facturados por VEOLIA.	11.700	11.781	11.784	11.790	11.833	11.858	11.888	11.884	11.589	11.878	11.885	11.874
Total de suscriptores aseo	41.818	41.988	42.018	42.059	42.095	42.118	42.190	42.284	42.165	42.550	42.614	42.763
Resultado	**72%**	**72%**	**72%**	**72%**	**72%**	**72%**	**72%**	**72%**	**73%**	**72%**	**72%**	**72%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

META CUMPLIDA: En el transcurso del año 2020 el porcentaje de aumento se mantiene, a pesar de las estrategias comerciales por parte del otro operador del servicio en los descuentos en la tarifa ofrecidos a los usuarios el cual tiene como objetivo incentivar a tener vínculo contractual con ellos, afectando el resultado final del indicador por lo que se ve reflejado en las desvinculaciones efectivas en la prestación del servicio de aseo.

PROPUESTA DE MEJORA

1. Seguir realizando la legalización de las matrículas en los barrios en donde se esta prestando el servicio de aseo y aún o han realizado la vinculación respectiva. **2.** Seguir con el cronograma de fidelización para seguir manteniendo nuestros usuarios y la incorporación de nuevos clientes. **3.** Se ha venido realizando las socialización referente a la prestación del servicio de aseo en conjunto con la Dirección de aseo en los corregimientos, veredas y centros poblados en donde la EAAAY ESP viene realizando la prestación del servicio, sin recibir contraprestación económica alguna, sin embargo se solicita el apoyo en el procedimiento a seguir en cuanto al valor de la tarifa a facturar por el servicio de aseo a estos usuarios que se empezarán a vincular a la empresa.4. **Es imprescindible vincular a la oficina juridica como apoyo a la oficina de fidelizacion con el fin de realizar seguimientos a las malas practicas desarrolladas por el otro operador del servicio con los usuarios en la prestacion del servicio de aseo.**

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
No Total de Suscriptores facturados en el servicio de aseo EAAAY ESP.	29.637	29.874	30.410
No Total de Suscriptores facturados en la prestacion del servicio de aseo	40.927	41.403	42.222
Resultados	**72%**	**72%**	**72%**



Elaboró. Neida Marcel Gómez Velandia
Profesional Oficina de Fidelización

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Oficina Proyectos						
RESPONSABLE	Profesional de Apoyo Dirección Técnica						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**PROYECTOS EJECUTADOS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Identificar Cuantos de los Proyectos Formulados Reciben Financiación.						

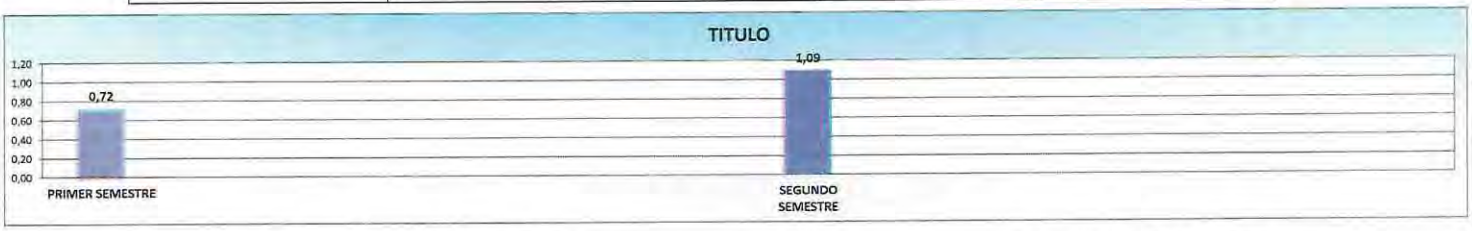
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
P.E.=(PFi/Pfo)* 100	%	PFo	Proyectos formulados por las Direcciones de la EAAAY y presentados para acceder a recursos.	Oficina de Proyectos
		Pfi	Proyectos con recursos asignados por diferentes fuentes y que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

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

META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE ACCION 2020

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**PRIMER SEMESTRE**	**SEGUNDO SEMESTRE**
PFo	**18**	**11**
Pfi	**13**	**12**
Resultado	**0,72**	**1,09**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

I SEMESTRE:
SE FORMULARON DIECIOCHO (18) PROYECTOS AL CORTE DE JUNIO 30 DE 2020, DE LOS CUALES SE ADJUDICARON TRECE (13) CONTRATOS.
EN EL SEGUNDO SEMESTRE SE CONTRATÓ UNO (1) RESTANTE, FORMULADO EN EL PRIMER SEMESTRE Y LOS RESTANTES CUATRO (4) NO CONTINUARON EL PROCESO DE CONTRATACIÓN.
II SEMESTRE: SE FORMULARON ONCE (11) PROYECTOS CON RECURSOS PROPIOS LOS CUALES AL CIERRE DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020, SE ADJUDICARON RECURSOS A LOS ONCE (11) Y A UNO (1) RESTANTE DEL PRIMER SEMESTRE DE 2020.

PROPUESTA DE MEJORA

LA UNIDAD DE PROYECTOS IDENTIFICA LOS BAJOS RESULTADOS EN RAZON A: 1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Factores que influyen en la ejecución del proceso) . 1.1 IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD (a pesar de que se tiene claridad de la necesidad, hay retrasos en la presentación de la misma); 1.2 ESTUDIO DE MERCADO (Las empresas se muestran reacias a presentar cotizaciones, no obstante la empresa que atiende la solicitud , las presentan incompletas, extemporáneas y en ocasiones sin los alcances requeridos); 1.3 TIEMPOS EN LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES (se evidencian tiempos muertos 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**
Pfo	8	4	15	29
Pfi	7	3	14	25
Resultados	**88%**	**75%**	**93%**	**86%**



Elaboro. YUDY AICELA FERNANDEZ // Directora Técnica

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ // Directora Técnica

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.726-1	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Oficina Proyectos						
RESPONSABLE	Profesional de Apoyo Dirección Técnica						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**PROYECTOS VIABILIZADOS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Identificar Cuantos de los Proyectos Presentados a la EAAAY Reciben Aprobación.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
P.V.=(PA/PP)*100	%	PP	Proyectos presentados a la EAAAY por entes territoriales y/o particulares para obtener viabilidad técnica	O. de Proyectos/ Ventanilla Unica
		PA	Proyectos revisados y aprobados por la Oficina de Proyectos de la EAAAY	Oficina de Proyectos

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

META DEL INDICADOR	**85%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE ACCION 2020

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
PA	0	0	0	1	0	0	2	1	0	2	1	0
PP	0	0	0	1	2	0	0	1	0	3	0	0
Resultado	100%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	67%	0%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el mes de **Enero y Febrero**: NO presentaron a la EAAAY proyectos por parte de Entes Territoriales y/o particulares para obtener viabilidad técnica.

Para el mes de **Marzo** se presento a la EAAAY un (1) proyecto por la Empresa ACUATODOS, el cual se realiza revision encontrando que se requeria realizar ajustes a los diseños, por lo tanto, se radica nuevamente el mes de abril y en el mes de Mayo se entrega Concepto por parte de la EAAAY. por lo tanto para efectos del indicador se toma como PP y PA el mes de abril.

Para el mes de **Mayo** por particulares presentan a la EAAAY dos (2) proyectos, los cuales se encuentran en revisión.

Para los meses de **Junio** NO presentaron a la EAAAY proyectos por parte de Entes Territoriales y/o particulares para obtener viabilidad técnica.

Para el mes de **Julio** NO presentaron a la EAAAY proyectos por parte de Entes Territoriales y/o particulares para obtener viabilidad técnica.

Para el mes de **Agosto** presentaron (1) proyecto a la EAAAY, proyectos emite concepto de VIABILIDAD

Para el mes de **Septiembre** NO presentaron a la EAAAY proyectos por parte de Entes Territoriales y/o particulares para obtener viabilidad técnica.

Para el mes de **Octubre** presentaron (3) proyectos para viabilidad, encontrando que se requiere realizar ajustes a los diseños por lo tanto se emite concepto de NO VIABLE.

Para los meses de **Noviembre** NO presentaron a la EAAAY proyectos por parte de Entes Territoriales y/o particulares para obtener viabilidad técnica.

Para los meses de **Diciembre** NO presentaron a la EAAAY proyectos por parte de Entes Territoriales y/o particulares para obtener

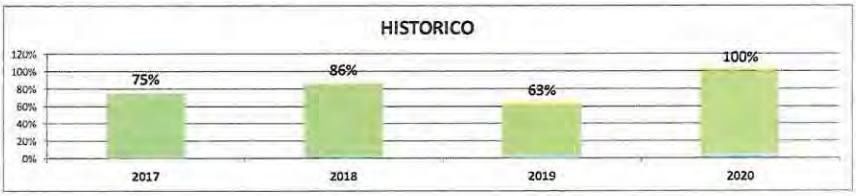
PROPUESTA DE MEJORA

LA UNIDAD 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.
Los proyectos que se presenten a la entidad esten acorde a los lineamientos de la RAS 330 de 2017.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020
PA	6	6	5	7
PP	8	7	8	7
Resultados	**75%**	**86%**	**63%**	**100%**



Elaboro. YUDY AICELA FERNANDEZ // Directora Técnica

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ // Directora Técnica

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

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS					
RESPONSABLE	CONSTANZA GROSSO 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:	**ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA - IRCA (%)**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Brindar un servicio integral de agua apta para el consumo humano					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
IRCAm (%) = (Sum. De IRCAs obtenidos en cada muestra realizada en el mes / Nº total de muestras realizadas en el mes) * 100	%	Sum. De IRCAs obtenidos en cada muestra	Sumatoria de los valores asignados a las características que deben considerarse y determinarse para el cálculo del IRCA y la clasificación del nivel del riesgo en calidad de agua potable, por parte de las personas prestadoras son las contempladas en el Articulo Nº14 de la Resolución 2115/2007 en los cuadros Nº7, Nº11 y Nº12.	Resolucion 2115 de 2007
		Nº total de muestras realizadas en el mes	Muestras realizadas durante el periodo de interes como vigilancia de la calidad del agua suministrada por la empresa	Secretaria de Salud Municipal

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**IRCA < 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. IRCAmx	30,97	29,81	58,93	88,82	53,70	40,88	24,22	33,33	21,79	20,00	32,98	18,63
Nº de muestras al mes (mx)	25	29	31	25	30,00	28,00	31	28	34,0	32	28	5
Resultado	1,24	1,03	1,90	3,55	1,79	1,46	0,78	1,19	0,64	0,625	1,18	3,73



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el mes de DICIEMBRE, se realizaron 5 muestreos de vigilancia para para el cálculo del IRCA, obteniendo un valor de 3.726 Nivel Sin Riesgo. De las 5 muestras recolectadas 4 corresponden al sistema alterno la vega, 1 pozo baja producción Estadio.

Los análisis de las contramuestras de vigilancia tomadas por el laboratorio de aguas de la EAAAY arrojaron un IRCA de 0.0%, nivel SIN RIESGO, valores que continúan mostrando un comportamiento estable de la calidad del agua, evidenciando el cumplimiento de la normatividad.

PROPUESTA DE MEJORA

Se continúa trabajando en los controles de calidad del agua a los diferentes sistemas de tratamiento para garantizar el cumplimiento de la normatividad y en el aseguramiento de la calidad de los análisis realizados.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2018	2019	2020
SUM. IRCA anual	805,4	396,5	454,1
Nº de muestras al año	294	252	326
Resultados	**2,74**	**1,57**	**1,39**



Elaboró. Luz Mireya Patiño Salcedo
Profesional Ptap//Unidad de Laboratorio

Aprobó. **Yudy Aicela Fernandez**
Directora Técnica

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS					
RESPONSABLE	CONSTANZA GROSSO MOLANO					
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					

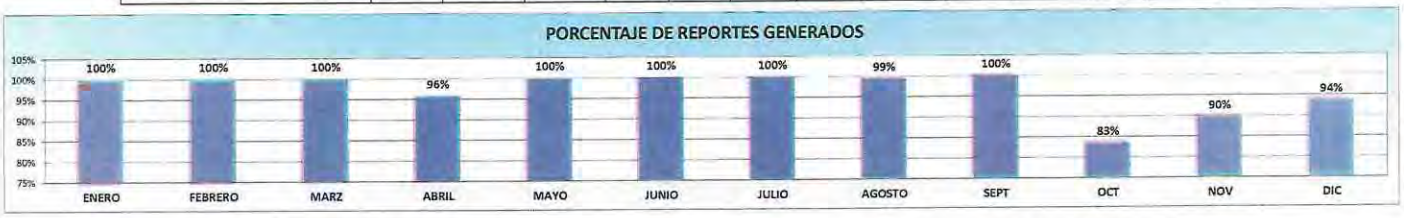
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
No. de reportes generados en un termino de tiempo menor a 10 días hábiles / No. total de reportes generados en el termino de tiempo estipulado	%	Reportes generados	NÚMERO DE REPORTES GENERADOS EN UN TIEMPO MENOR 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	103	158	148	112	156	173	155	153	196	150	129	131
Reportes de los Monitoreos Solicitados	103	158	148	117	156	173	155	154	196	180	144	140
Resultado	100%	100%	100%	96%	100%	100%	100%	99%	100%	83%	90%	94%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Durante el mes de diciembre se ejecutaron 131 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 5 resultados que corresponden a los monitoreos de vigilancia de la calidad del agua, dichos resultados se tienen disponibles en medio físico y los resultados restantes se tienen disponibles en medio magnético para impresión cuando se requiera.

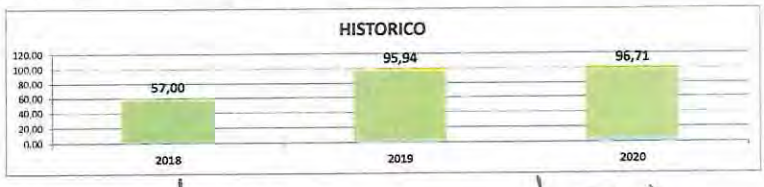
PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2018	2019	2020
Reportes generados	1161	1629	1.764
Reportes de los Monitoreos Solicitados	2037	1698	1.824
Resultados	**57,00**	**95,94**	**96,71**



Luz Mireya Patiño Salcedo
Profesional Ptap // Laboratorio

Aprobó. Yudy Aicela Fernandez
Director Técnico

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS					
RESPONSABLE	CONSTANZA GROSSO MOLANO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**PORCENTAJE DE ANÁLISIS DE MUESTRAS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Dar cumplimiento a la resolución 2115 de 2007 en cuanto al numero de muestras a realizar de acuerdo a la población atendida					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
No. Muestras Ejecutadas / No. Muestras Planificadas	%	Muestras Ejecutadas	NUMERO DE ANÁLISIS DE MUESTRAS TOMADAS Y ANALIZADAS DURANTE UN MES DE MONITOREO	Ingreso de muestras al laboratorio
		Muestras Planificadas	NUMERO DE ANÁLISIS DE MUESTRAS PROGRAMADAS	Programacion de Monitoreos

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

META DEL INDICADOR	**90%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	RESOLUCION 2115 DE 2007

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Muestras Ejecutadas	103	158	148	117	156	173	155	154	196	150	129	131
Muestras Planificadas	126	169	168	129	177	203	193	183	225	180	144	140
Resultado	82%	93%	88%	91%	88%	85%	80%	84%	87%	83%	90%	94%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

El número de muestras programadas para el mes de Diciembre 2020 fue de 140, las cuales incluyen monitoreos de control de las diferentes fuentes de abastecimiento superficial y subterránea; así como de los diferentes sistemas de tratamiento; el número de muestras ejecutadas fue de 131 con un porcentaje de cumplimiento del 94%. No se realizaron 9 muestras por condiciones climaticas adversas (3 muestras), por falta de tiempo (2 muestras), falta de vehículo (1 muestras), por disponibilidad de equipos (1 muestras) y otros (2 muestras).

PROPUESTA DE MEJORA

No se cumplio con las muestra propuesta, debido a fuerza mayor por condiciones climaticas desfavorables, falta de tiempo, falta de vehiculo, por disponibilidad de equipos y otros. Adicionalmente se requiere un vehículo que esté 100% en las mañanas para hacer los monitoreos de vigilancia y los muestreos en planta.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2018	2019	2020
Muestras Ejecutadas	2.193	1.696	1.770
Muestras Planificadas	2.388	2.012	2.037
Resultados	**91,83**	**84,29**	**86,89**



Luz Mireya Patiño Salcedo
Profesional Ptap//Laboratorio

Aprobó. Yudy Aicela Fernandez
Director Técnico

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS					
RESPONSABLE	CONSTANZA GROSSO MOLANO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
NOMBRE DEL INDICADOR:	**PORCENTAJE DE PRODUCTO NO CONFORME**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Verificar la calidad de las muestras tomadas de los diferentes sistemas de tratamiento de agua de la EAAAY					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
RESULTADOS NO CONFORMES / NUMERO TOTAL DE ENSAYOS	%	RESULTADOS DE PARÁMETROS NO CONFORMES	RESULTADOS QUE NO CUMPLEN CON LOS VALORES ACEPTABLES DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA PARA EL TIPO DE AGUA ANALIZADA	RESOLUCION 2115 DE 2007
		No. TOTAL DE PARÁMETROS	NUMERO TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS	BASE DE DATOS DEL LABORATORIO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**<= 10%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**		LABORATORIO DE AGUAS		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Resultados de Parámetros No Conformes	28	39	59	54	81	102	52	32	47	67	70	54
No. Total de Parámetros	787	1.152	1.102	838	991	1.149	879	786	971	599	381	362
Resultado	3,6%	3,4%	5,4%	6,4%	8,2%	8,9%	5,9%	4,1%	4,8%	11,2%	18,4%	14,9%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

De los 362 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 décimo mes del 2020, 30 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros No conformes fueron 54 para pH, resultados informados a la unidad de PTAP para toma de acciones correctivas. Los valores de los parámetros No conformes fueron muestra en el punto de monitoreo Barrio 20 De Julio, Aerocivil, Américas, El Remanso,La Bendición, Los Yopos, Nuevo Hábitat, Oasis, Raudal, San Jorge, Villa Benilda, Villa Flor, Villa María, Villa Nariño, Villa Nelly. para pozo central de Abasto muestra tomada en el Barrio Nuevo Hábitat, San Jorge, Villa Nelly; para pozo Núcleo Urbano, en el Barrio Villa Flor y Villa Mariño; para pozo Manga de Coleo, en el barrio Aerocivil, El Oasis; el Raudal América, en el Barrio Raudal.

PROPUESTA DE MEJORA

El porcentaje obtenido para el mes evaluado es de 14,9%, no se cumplio con la meta propuesta de estar por debajo del 10% de los parámetros que no cumplen con las características citadas por normatividad. Se debe seguir trabajando por la reducción de este indicador, reforzando controles, ajustando las concentraciones de pH en pozos profundos y tomando acciones correctivas que mejoren la prestación del servicio, es asi que la Empresa contrato el suministro de cinco (5) electrobombas dosificadoras para pozos profundos.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020
Resultados de Parámetros No Conformes	597	612	511	685
No. Total de Parámetros	11404	12218	9967	9997
Resultados	**5,24**	**5,01**	**5,13**	**6,85**



Luz Mireya Patiño Salcedo
Profesional Ptap // Laboratorio

Aprobó. Yuly Aidela Fernandez
Director Técnico

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
%IANC - PTAP= ((Volumen Agua Afluente - Volumen Agua Producido)/ Volumen Agua Afluente) * 100	%	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANC PTAP	Esta variable nos indica el % de agua no contabilizada y que no se suministra a la red de acueducto; este porcentaje de agua representa el nivel de pérdidas económicas para la empresa e ineficiencia del sistema de potabilización de agua. El agua no contabilizada en un proceso de potabilización se debe a distintos factores, los principales son: Fugas en estructuras, sistemas de drenaje y lavado de estructuras, etc. Es decir que un IANC-PTAP alto puede indicar que las estructuras civiles de los procesos unitarios presentan fugas y/o que la operación del sistema no se está llevando a cabo en condiciones óptimas.	Formato 51.04.01.01. FORMATO OPERACIÓN PTAP

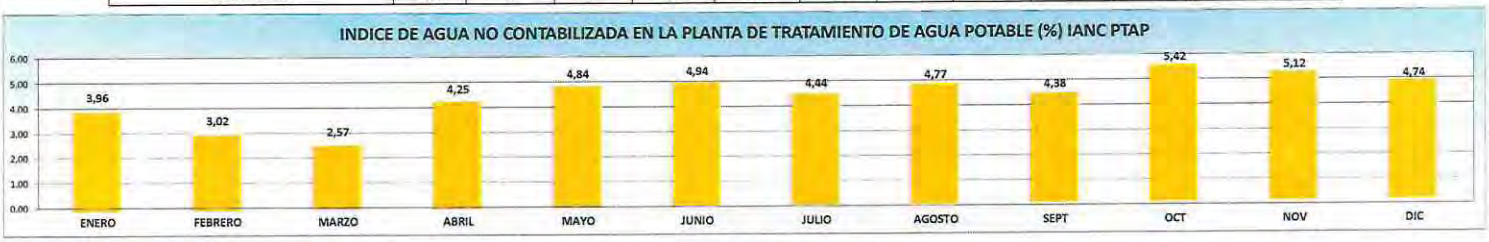
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**< 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)	#######	1.081.297,84	1.123.185,54	1.134.324,05	1.193.203,56	1.102.022	1.136.779	1.141.494	1.120.334,4	1.148.069,5	1.167.017,21	#######
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	#######	1.043.662,06	1.094.347,00	1.086.094,05	1.135.397,96	#######	#######	1.087.020,10	1.071.283,00	#######	1.107.344,66	#######
Resultado	3,96	3,02	2,57	4,25	4,84	4,94	4,44	4,77	4,38	5,42	5,12	4,74



Para el mes de octubre se presentaron fuertes lluvias, lo que indica que se necesite realizar mas retrolavados y purgas en el sistema, esto implica que se tenga mas pérdida de agua en el sistema, más sin embargo es de aclarar que se hace con el fin de mantener las consideraciones establecidas de calidad de agua como es el IRCA, teniendo en cuenta que para el mes de octubre fue de 0,62 %, uno de los IRCA, mas bajo, de igual manera en los otros meses empieza a disminuir ya que las lluvias van disminuyendo y con ello se disminuye la perdida de agua por el proceso de retrolavados.	Ya se cuenta con el contrato para el cambio de los lechos de los filtros y con ello obtener mejores resultados.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	10.582.090,8	11.013.266,8	#######	14.158.644,4	13.794.971,2
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	9.669.735	10.463.217,7	11.649.378	13.464.315,7	13.190.311,9
Resultados	**8,62**	**4,99**	**5,16**	**4,90**	**4,38**



Elaboró. LUZ MIREYA PATIÑO SALCEDO
Profesional PTAP

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ
Directora Tecnica

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
%IANC - PTAP= ((Volumen Agua Afluente - Volumen Agua Producido)/ Volumen Agua Afluente) * 100	%	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANC PTAP	Esta variable nos indica el % de agua no contabilizada y que no se suministra a la red de acueducto; este porcentaje de agua representa el nivel de pérdidas económicas para la empresa e ineficiencia del sistema de potabilización de agua. El agua no contabilizada en un proceso de potabilización se debe a distintos factores, los principales son: Fugas en estructuras, sistemas de drenaje y lavado de estructuras, etc. Es decir que un IANC-PTAP alto puede indicar que las estructuras civiles de los procesos unitarios presentan fugas y/o que la operación del sistema no se está llevando a cabo en condiciones óptimas.	Formato 51.04.01.01. FORMATO OPERACIÓN PTAP

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

META DEL INDICADOR	**< 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)	962,70	699,30	1.091,60	1.024,80	931,10	856	963	946	1.123,5	1.010,2	981	1.050
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	917,00	672,60	1.047,30	982,00	894,60	820,30	918	901	1.070,0	971,3	926	963
Resultado	4,75	3,82	4,06	4,18	3,92	4,14	4,76	4,76	4,76	3,85	5,66	8,26



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los resultados se han mantenido de acuerdo a las condiciones de operación de los sistemas de tratamiento, y las perdidas del sistema en retrolavado y limpieza de las pilas públicas, esto se aumentaron ya que se hace necesario realizar mas limpieza a las pilas públicas a razon de los procedimientos establecidos de bioseguridad por el COVID-19

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	11.768.714,84	10.582.090,8	11.013.266,8	12.282.658,5	11.639,8	#######
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	10.064.825,08	9.669.735	10.463.217,7	11.649.378	11.082,9	#######
Resultados	**14,48**	**8,62**	**4,99**	**5,16**	**4,74**	**56,91**



Elaboró. Luz Mireya Patiño Salcedo
Profesional PTAP

Aprobó. Yudy Aicela Fernández
Director Tecnico

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

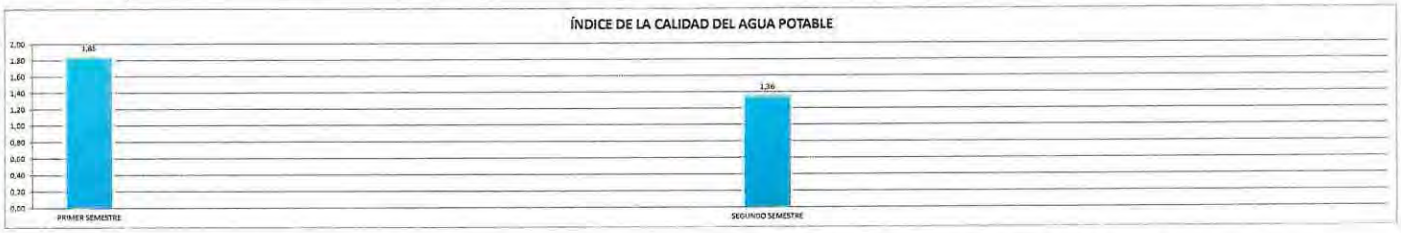
PROCESO:	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE						
RESPONSABLE	LUZ MIREYA PATIÑO SALCEDO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**INDICADOR DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE - ICAP**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indicador de Calidad del Agua Potable basado en el promedio semestral de los valores mensuales del IRCA.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
ICAP (%) = (Sum. De IRCAs obtenidos en el mes / Nº total de meses) * 100	%	Sum. De IRCAs obtenidos mensualmente	Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (IRCA) por municipio y por persona prestadora del mes p, definido en los artículos 13 y 14 de la Resolución No. 2115 de 2007 o la norma que la modifique, adicione o derogue. Este índice corresponde al calculado mensualmente con muestras de vigilancia de la red de distribución, que las autoridades sanitarias correspondientes reportan al SIVICAP.	Resolucion 2115 de 2007
		Nº total de meses	Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	Secretaria de Salud Municipal

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL		
META DEL INDICADOR	**ICAP =1 PARA UN IRCA < 5%**		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**		CRA 735 DE 2015 Art. 86		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

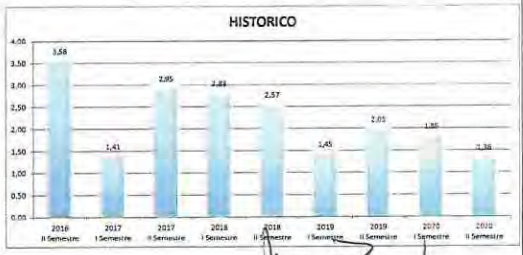
REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**PRIMER SEMESTRE**	**SEGUNDO SEMESTRE**
Sumatoria del Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (IRCA) por municipio y por persona prestadora, definido en los artículos 13 y 14 de la Resolución No. 2115 de 2007	11,10	8,15
Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	6	6
Resultado	1,85	1,36



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Nos encontramos cumpliendo a cabalidad lo establecido en la Norma de calidad el Decreto 1575.07 y la Resolución complementaria 2115.07, donde establece que se debe cumplir con un IRCA menor a 5, ya que actualmente estamos en 1.85, siendo asi estamos en un riesgo bajo.	Continuar con el cumplimiento de la normatividad establecida en calidad de agua.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO									
Variables	**2016 II Semestre**	**2017 I Semestre**	**2017 II Semestre**	**2018 I Semestre**	**2018 II Semestre**	**2019 I Semestre**	**2019 II Semestre**	**2020 I Semestre**	**2020 II Semestre**
SUM. IRCA SEMESTRAL	21,5	8,43	17,67	16,99	15,40	8,69	12,06	11,10	8,15
Nº DE MESES	6	6	6	6	6	6	6	6,00	6
Resultados	**3,58**	**1,41**	**2,95**	**2,83**	**2,57**	**1,45**	**2,01**	**1,85**	**1,36**



Elaboró. LUZ MIREYA PATIÑO SALCEDO — Profesional PTAP

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ — Directora Técnica

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V. — Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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
(N° de casos de accidentes del semestre / promedio de trabajadores en el periodo)*100	%	TASA DE ACCIDENTALIDAD (%)	La tasa de accidentalidad usualmente se presenta en casos / 100 trabajadores expuestos. La tasa de fatalidad se presenta en casos / 100000 trabajadores expuestos, en este último se reemplaza el numerador por accidentes de trabajo fatales	Formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	4	2	4	3	2	2	1	3	6	6	4	4
TRABAJADORES	275	335	355	341	332	331	324	321	330	327	332	332
TASA DE ACCIDENTALIDAD	**1,5**	**0,6**	**1,1**	**0,9**	**0,6**	**0,6**	**0,3**	**0,9**	**1,8**	**1,8**	**1,2**	**1,2**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los efectos de la Pandemia por Covid-19, se han evidenciado en la disminución de la tasa de accidentes ya que estuvimos excepcionados del aislamiento obligatorio y nuestras operaciones continuaron de manera normal. Sin embargo para el mes de agosto aumentaron los accidentes en la medida que se avanzó en la normalidad. El personal adscrito a la Dirección de Aseo es que registra el mayor número de accidentes y lesiones por sobresfuerzos. La tendencia sigue en aumento para el mes de septiembre. Durante el último trimestre se mantiene la tendencia de accidentalidad, lo que evidencia que las operaciones se ven afectadas con las condiciones del entorno al 100%, es decir personal que puede circular libremente, vehiculos y personas con libre transito. Para la vigencia se actualizó el procedimiento de investigación de accidentes, pero los efectos de estas modificaciones se reflejaran para el 2021.

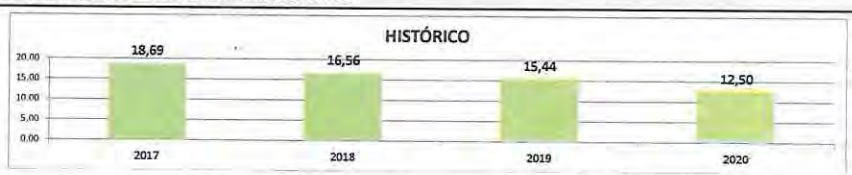
PROPUESTA DE MEJORA

Realizar la investigacion de accidentes en lo stiempos oportunos y realizar el debido seguimiento, ya que se evidencia que algunos de los accidentados son reincidentes.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2017	2018	2019	2020
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	57	53	46	41
TRABAJADORES	305	320	298	328
Resultados	**18,69**	**16,56**	**15,44**	**12,50**



Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V. Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	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:	**INDICE DE SEVERIDAD**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios						

FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
No. días perdidos y cargados por AT en el periodo x K No. HHT año	%	ÍNDICE DE SEVERIDAD	Números de días perdidos y cargados por causa de accidentes de trabajo durante el último año por cada 100 trabajadores de tiempo completo Por lo tanto, se llamará Índice de Severidad a la relación existente entre el total de días perdidos debidos a los accidentes y el total de horas-hombre de exposición al riesgo. Se multiplica por K, esta constante es igual a 200,000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 40 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.	formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02

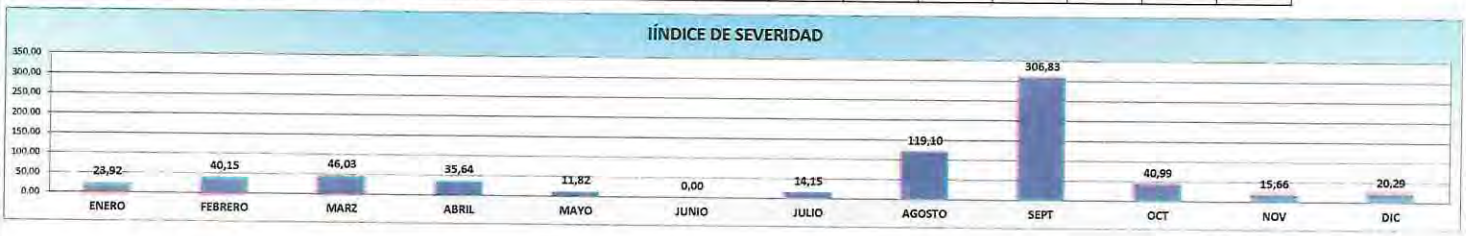
MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	SEMESTRAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE DIAS PERDIDOS POR AT	6	12	15	10	3	0	4	29	88	11	4	6
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	50.170	59.774	65.173	56.116	50.763	49.154	56.524	48.700	57.361	53.677	51.101	59.142
ÍNDICE DE SEVERIDAD	23,92	40,15	46,03	35,64	11,82	0,00	14,15	119,10	306,83	40,99	15,66	20,29



INTERPRETACION DE RESULTADOS

El indice de severidad reportado en el primer trimestre, presenta cifras bajas teniendo ne cuenta que han mermado los accidentes y las incapacidades generadas por las lesiones han sido bajas. El indice de severidad presenta subregistro, ya que no se tiene buen control del proceso de registro y algunas incapacidades generadas por el AT son reportadas como enfermedad común, y otras incapcidades no se registran. Sin embargo para los meses de agosto y septiembre el indice de severidad aumenta ya que se registraron incapacidades de un accidente ocurrido en la Dirección de Aseo y fue calificado como grave

PROPUESTA DE MEJORA

Articular los precedimientos de Seguridad Industrial y Recursos Humanos, conciliando la información mensual bien sea que Recursos Humanos revise la plataforma de la ARL a la cual tiene acceso y se haria en forma real, o que se dé acceso a la Oficina de Seguridad Industrial al módulo de novedades en el sistema de nomina de la EAAAY

Realizar gestión y establecer las cifras para determinar los costos de la Accidentalidad y la afectación que se tiene en la salud de los trabajdores. También se requiere reinducción en el proceso de reporte e investigación

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓPRICO

Variables	2017	2018	2019	2020
NÚMERO DE DIAS PERDIDOS POR AT	289	173	411	182
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	891.432	934.156	736.492	657.655
Resultados	64,84	37,04	111,61	55,35



Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V. Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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
N° de accidentes*200 000/THHT	%	ACCIDENTALIDAD	El índice de frecuencia es un indicador acerca del número de siniestros ocurridos en un periodo de tiempo, en el cual los trabajadores se encontraron expuestos al riesgo de sufrir un accidente de trabajo. El índice de frecuencia corresponde al número total de accidentes con lesiones por cada doscientas mil de horas-hombre de exposición al riesgo Por lo tanto, se llamará Índice de Severidad a la relación existente entre el total de días perdidos debidos a los accidentes y el total de horas-hombre de exposición al riesgo. Se multiplica por K, esta constante es igual a 200,000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 40 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.	Formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02

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

META DEL INDICADOR	**INDICE DE FRECUENCIA < 100**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	AUSENCIA LABORAL

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE ACCIDENTES	4	2	4	3	2	2	1	3	6	6	4	4
NÚMERO DE TRABAJADORES	275	335	355	341	332	331	324	321	330	327	332	332
THHT	50.170	59.774	65.173	56.116	50.763	49.154	56.524	48.700	57.361	53.677	51.101	59.142
ÍNDICE DE FRECUENCIA	15,95	6,69	12,28	10,69	7,88	8,14	3,54	12,32	20,92	22,36	15,66	13,53



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El número de accidentes presentados, por horas de exposición y número de trabajdores, ha disminuido, durante el primer trimestre, eso significa que el SGSST, está avanzando en sus estrategias, hay mas consciencia y se trabaja con mayor seguridad. Por efectos de la Pandemis y mientras duró el confinamiento obligatorio, a pesar de que la EAAAY continuo con sus operaciones, disminuyó la frecuencia de los accidentes, sin embargo una vez se terminó el confinamiento durante los meses de agosto, septiembre y octubre el indice de frecuencia aumentó.	Reinducción en el proceso de reporte e investigación de accidentes

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2017	2018	2019	2020
NUMERO DE ACCIDENTES	57	53	46	41
THHT	891.432	934.156	729.106	657.655
Resultados	**12,79**	**11,35**	**12,62**	**12,47**



Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ
Directora Técnica

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato Código: 51.02.04.01 Versión: 2
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima 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 (Indice de severidad de accidente de trabajo)/ 1000	%	ÍNDICE DE LESION INCAPACITANTE	Se utiliza para analizar los resultados de un programa de seguridad puesto que incorpora tanto el concepto de frecuencia como el de gravedad de los accidentes de trabajo. Describe como la relación entre el índice de severidad y el índice de frecuencia	ÍNDICE DE SEVERIDAD E ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES

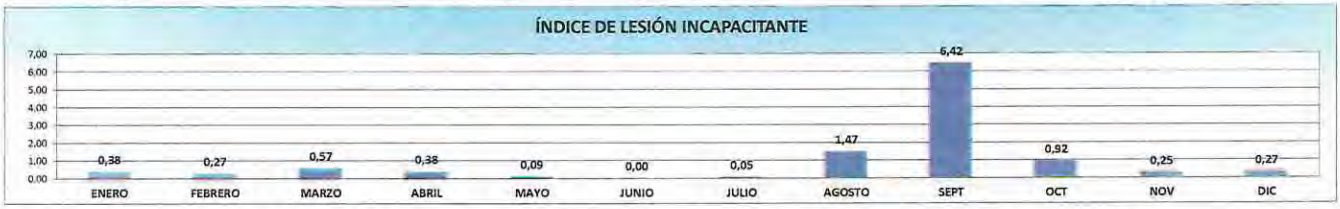
MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE <10	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	LESIÓN INCAPACITANTE

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	15,95	6,69	12,28	10,69	7,88	8,14	3,54	12,32	20,92	22,36	15,66	13,53
ÍNDICE DE SEVERIDAD	23,92	40,15	46,03	35,64	11,82	0,00	14,15	119,10	306,83	40,99	15,66	20,29
ILI	0,38	0,27	0,57	0,38	0,09	0,00	0,05	1,47	6,42	0,92	0,25	0,27



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
AL bajar el indice de frecuencia de accidentes, y el indice de severidad, disminuye el indice de lesiones incapacitantes, eso significa que los accidentes han disminuido en numero y no han generado lesiones graves. El indice de lesión incapcaitante se aumenta cuando se genra en el mes de julio un accidente califiaco como grave.	Fortalecer la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2017	2018	2019	2020
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	12,79	11,35	12,62	12,47
ÍNDICE DE SEVERIDAD	64,84	37,04	111,61	55,35
Resultados	**0,8**	**0,4**	**1,4**	**0,7**



Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial	Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica	VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V. Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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
N° de ausencias por toda causa/ Total días laborables	%	**AUSENTISMO LABORAL**	El ausentismo da lugar a ciertas condiciones que entorpecen el funcionamiento adecuado de las empresas, obligándolas, por ejemplo, a contratar más personal del estrictamente necesario, impidiendo una utilización racional de los equipos, desorganizando el programa de producción, todo lo cual incide en la productividad, la competitividad y el nivel de empleo. También decae la moral de la fuerza laboral, aumenta el desperdicio, rebaja la calidad de los productos y obra el efecto de distribuir inequitativamente periodos de descanso entre los trabajadores , lo cual redunda aún más en la productividad y disminuye los beneficios. Describe el comportamiento de la población laboral en relación con la no asistencia al trabajo dentro de la jornada anual legalmente establecida, sin tener en cuenta vacaciones, compensatorios capacitación, antigüedad.	Procedimiento N° 51.27.03

MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**AUSENTISMO LABORAL <20 %**		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**		AUSENCIA LABORAL	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE AUSENCIAS	277	179	176	370	380	410	476	420	443	462	261	190
NÚMERO DE TRABAJADORES	275	335	355	341	332	331	324	321	330	327	332	332
TOTAL DÍAS LABORABLES	21	20	21	20	19	19	22	19	22	21	19	21
AUSENTISMO LABORAL	1320,83%	893,75%	838,69%	1850,00%	1998,03%	2159,21%	2161,36%	2211,18%	2013,07%	2198,21%	1371,71%	906,55%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La información reportada presenta submedición y el indicador aún no se optimiza. Para la construcción del indicador se tomaron los reportes efectuados por la Oficina de Recursos Humanos, pero no se entregaron novedades como suspensiones de contratos, licencias otorgadas, y las demas novedades que pudieran afectar el indicador. Por efectos de la pandemia se tomaron los registros de la Oficina de Seguridad Industrial, que validados con las incapacidaes presentadas, por lo que sólo se tomó como ausencia los aislamientos del personal operativo reportado formalmente a la Oficina de seguridad Industrial, que no presentaron registro en el informe de incapacidades y que no realizaron trabajo en casa.

PROPUESTA DE MEJORA

Establecer plan de acción para el reporte de la información y la conciliación de datos entre las oficina de Seguridad Industrial y Recursos Humanos

Rediseñar el proceso de control de tiempos laborados en software para tener información real

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2017	2018	2019	2020
DÍAS DE AUSENCIAS	200	141	341	337
TOTAL DÍAS LABORABLES	240	240	240	240
NÚMERO DE TRABAJADORES	305	328	350	328
Resultados	83,33%	58,54%	142,08%	140,39%



Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica

VoBo: ADRIANA CRISTINA ROSAS V. Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2020	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	AMBIENTAL						
RESPONSABLE	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 PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS, PGIRS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Realizar seguimiento a los proyectos ejecutados por la EAAAY EICE ESP y contemplados en el PGIRS 2015						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACIÓN
Proyectos ejecutados/ Proyectos formulados	%	PROYECTOS EJECUTADOS	SEGUIMIENTO A PROYECTOS EJECUTADOS Y CONTEMPLADOS EN EL PGIRS	Informes de interventoría de proyectos
		PROYECTOS FORMULADOS	Se adopta el PGIRS- 2015, el cual no define responsables en programas y proyectos, por lo tanto la empresa teniendo en cuenta su alcance tomó los cinco proyectos responsabilidad de la empresa, a los cuales se les ajustó las metas proyectadas.	Documento presentado por la EAAAY a Corporinoqui

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

META DEL INDICADOR	**< 100% DE ACUERDO AL MEDIANO PLAZO DE EJECUCIÓN**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	INFORMES DE INTERVENTORÍA DE PROYECTOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS

Variables /Periodo	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PROYECTOS EJECUTADOS	0,73	0,00	0,00	0,00
PROYECTOS FORMULADOS	4	5	5	0
Resultado %	**18%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

TRIMESTRE I: Se envió a la Dirección de Aseo la comunicación interna N°1310.20, solicitando el avance en la ejecución de los proyectos del PGIRS para el primer trimestre 2020, se actualizará este dato cuando se reciba respectiva información. Se recibió comunicación interna N° 1376.20 el 08 de mayo de 2020 por parte de la Direcicón de Aseo en la que informa que se realizó 1 campaña de divulgación, se realizaron 31 capacitaciones referentes a separación en la fuente y manejo de residuos sólidos, se intervinieron 349725.29 m2 de corte de cesped, para un global avance de 0.73 de los proyectos del PGIRS, lo cual representa un 18%.

TRIMESTRE II: Se envió comunicación interna N°1982.20 a la Unidad de Planeación con el fin de solicitar que el seguimiento a los proyectos del PGIRS sea realizada por la Dirección ejecutora de estos proyectos, lo cual es la Dirección de Aseo. Por tanto, la Dirección Técnica para este trimestre no resporta ningún avance de los proyectos responsabilidad del PGIRS de la Dirección de Aseo.

TRIMESTRE III: No se ha recibido respuesta de parte de la oficina de Planeación respecto a la comunicación interna N°1982.20 por medio de la cual se solicitó que el seguimiento a los proyectos del PGIRS sea realizada por la Dirección ejecutora de estos proyectos, lo cual es la Dirección de Aseo. Por tanto, la Dirección Técnica para este trimestre no resporta ningún avance de los proyectos responsabilidad del PGIRS de la Dirección de Aseo.

TRIMESTRE IV: No se ha recibido respuesta de parte de la oficina de Planeación respecto a la comunicación interna N°1982.20 por medio de la cual se solicitó que el seguimiento a los proyectos del PGIRS sea realizada por la Dirección ejecutora de estos proyectos, lo cual es la Dirección de Aseo. Por tanto, la Dirección Técnica para este trimestre no resporta ningún avance de los proyectos responsabilidad del PGIRS de la Dirección de Aseo.

PROPUESTA DE MEJORA

Retirar el indicador de seguimiento al PGIRS de la Unidad Ambiental, teniendo en cuenta que la ejecutora de los proyectos es la Dirección de Aseo.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO. REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS	4,90	5,75	4,76	0,73
REQUERIMIENTOS EXIGIDOS	6	6	5	14,00
Resultados	**82%**	**96%**	**95%**	**5%**



Elaboró. Sonia Isabel Vargas Rodríguez
Profesional Unidad Ambiental

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ
Directora Técnica

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

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO						
RESPONSABLE	PROFESIONAL ALCANTARILLADO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCION CRA No. 12 199		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**CONTROL DE CAUDAL**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Caudal Tratado+Caudal en proceso de tratamiento/Caudal Recibido)*100	%	Control Caudal	Evalúa la capacidad del sistema en tratar el caudal que ingresa a la PTAR	Reporte Medición Promedio de Caudal de Salida y análisis de resultados de laboratorio externo.

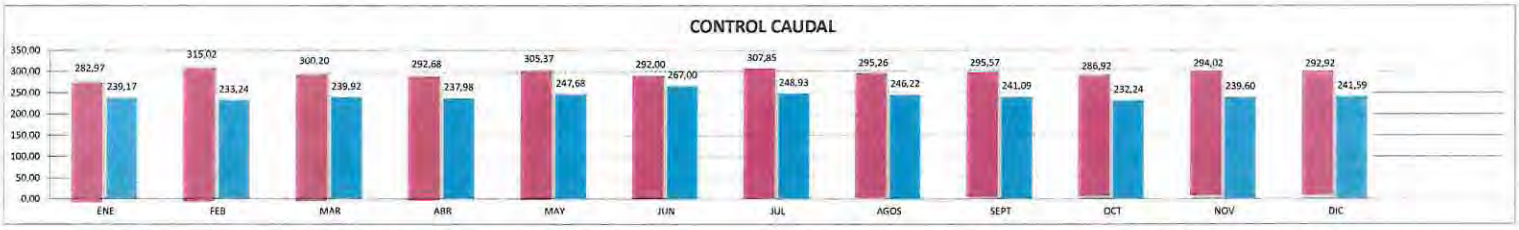
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	**90%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	Reglamento Tecnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS – 2000 - TÍTULO E: Tratamiento de aguas residuales

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Caudal recibido	282,97	315,02	300,20	292,68	305,37	292,00	307,85	295,26	295,57	286,92	294,02	292,92
Caudal tratado	239,17	233,24	239,92	237,98	247,68	267,00	248,93	246,22	241,09	232,24	239,60	241,59
Resultados (%)	**85%**	**74%**	**80%**	**81%**	**81%**	**91%**	**81%**	**83%**	**82%**	**81%**	**81%**	**82%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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 2020 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 pero se tuvieron inconvenientes operativos en los filtros así que la recirculación no fue continua, esta operación se ejecuta con el propósito de mejorar las eficiencias de remoción y calidad en el efluente. II. En el segundo y tercer trimestre se amplió la capacidad de tratamiento en la PTAR debido a que las cuatro unidades de filtración entraron a operar con mayor continuidad esto ayudó a sobrellevar de una mejor manera la entrada del invierno y los aumentos de caudal afluente a la PTAR, cabe mencionar que actualmente el Filtro No 4 presenta daños que requieren mantenimiento correctivo, dicho mantenimiento inició su ejecución en el 4TO trimestre del año 2020.

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 colmatación de estas estructuras y garantizar una mayor capacidad. Es necesario también que la EAAAY invierta en la instalación de sistemas de lecturas de caudal en línea con sistemas SCADA, este proceso ayuda en la reacción oportuna de actividades operativas de los procesos unitarios de tratamiento. Ya es necesario que la EAAAY y la Alcaldía del municipio adelanten gestiones administrativas y técnicas para 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
Caudal recibido	4.500	3.074	3.296	3.561
Caudal tratado	4.500	2.696	2.971	2.915
Resultados	**100%**	**88%**	**90%**	**82%**



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

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO					
RESPONSABLE	PROFESIONAL ALCANTARILLADO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
NOMBRE DEL INDICADOR:	**REMOCIÓN DE G&A EN LA PTAR**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y complementarios					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Vr de las concentraciones de Grasas y Aceites por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L	Concentración de Grasas y Aceites en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015	Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR

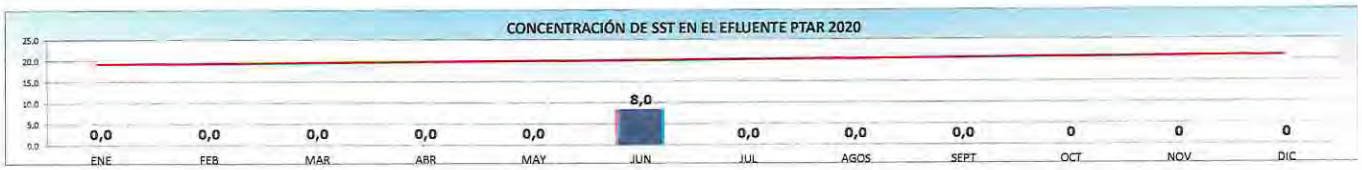
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**≤ 20**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	**Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio G&A (mg/L) Efluente PTAR	NR	NR	NR	NR	NR	8,0	NR	NR	NR	NR	NR	NR
Valor Máximo Permisible	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

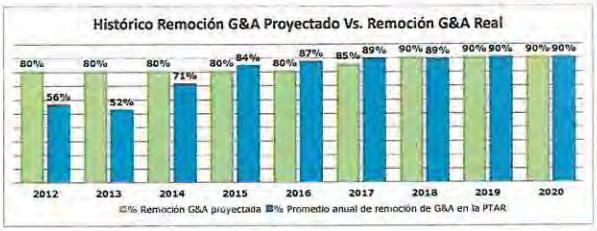


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Durante el año 2020 hay deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la EAAAY y de Laboratorio externo, esto se debe a que en este año no se ha renovado la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados y el Laboratorio de Procesos presenta inconvenientes en personal operativo y equipos de análisis de muestras. Solo se cuenta con algunos monitoreos en el mes de junio cuyos resultados cumplen satisfactoriamente con los límites máximos permisibles establecidos por la norma de vertimientos (Resolución 0631 de 2015). No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad.	Es necesario mantener la continuidad del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento, contrarrestar el incremento de este parametro mediante la aplicación de insumos biológicos en tratamiento preliminar. 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.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
% Remoción G&A proyectada	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de G&A en la PTAR	56%	52%	71%	84%	87%	89%	89%	90%	90%
Resultados	**70%**	**65%**	**89%**	**100%**	**100%**	**100%**	**99%**	**100%**	**100%**



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

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	OPERATIVO					
RESPONSABLE	PROFESIONAL ALCANTARILLADO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**CONCENTRACIÓN DE DQO EN EL EFLUENTE PTAR**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Vr de las concentraciones de DQO por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L O2	Concentración de DQO en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015	Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR

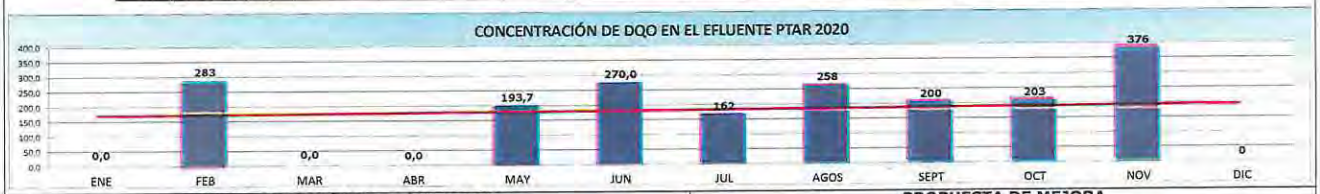
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	**≤ 180**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	**Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio DQO (mg/L O2) Efluente PTAR	NR	283	NR	NR	193,7	270,0	162	258	200	203	376	NR
Valor Máximo Permisible	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este parámetro mide la cantidad de sustancias susceptibles de ser oxidadas por medios químicos que hay disueltas o en suspensión en las muestras de agua residual tomadas en la PTAR de Yopal. Se utiliza para medir el grado de contaminación y se expresa en miligramos de oxígeno diatómico por litro (mg O2/l). **I.** En los primeros dos trimestres del año 2020 no se tiene continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal debido a que no se ha renovado la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos de la EAAAY presentan daños y descalibración. En los meses de febrero, Mayo y Junio se tienen resultados de muestreos insuficientes que dan resultados que indican que la concentración de Demanda Química de Oxigeno no cumple con los límites máximos permisibles establecidos por la norma de vertimientos (Resolución 0631 de 2015). Estos valores altos se dan porque para ese trimestre se tiene la limitante de que las bombas de los filtros percoladores requieren mantenimiento correctivo en su gran mayoría y no hay continuidad 24/7 en el funcionamiento de los filtros adicionalmente las lagunas facultativas presentan un alto nivel de colmatación lo que incrementa el descontrol de la DQO. **III-IV.** Para segundo, tercer cuarto trimestre continúa el Laboratorio de Procesos con inconvenientes en personal y sin contratación de Laboratorio Externo. No hay trazabilidad efectiva de resultados sobre este parametro que es el mas complicado de controlar en el proceso de tratamiento. En el 4to trimestre hubo para el mes de noviembre se tiene encuenta tan solo un monitoreo simple en todo el mes, algo que no puede ser relevante para el caso de una trazabilidad juiciosa y acertiva sobre la calidad del

PROPUESTA DE MEJORA

Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento, contrarrestar el incremento de este parametro 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. Realizar monitoreo en el efluente de los filtros percoladores con mayor periodicidad, para establecer la construcción de una linea 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	2016	2017	2018	2019	2020
Concentración Promedio DQO (mg/L O2) Efluente	NR	NR	NR	212	0
Valor Máximo Permisible	150	150	150	150	150
CUMPLE	X	X	X	NO	0

NOTA: Este parametro no se tenia en cuenta en los indicadores hasta el año 2019. Por lo tanto no se tiene historial de reporte.



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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato Código: 51.02.04.01 Versión: 2
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima 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:	**MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE PTAR Y ESTACIONES DE BOMBEO AGUAS RESIDUALES**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO EN PTAR Y ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA RESIDUAL					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA Hz, CARGA TÉRMICA T° A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE PTAR Y EBAR.	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

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

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Monitoreos realizados	0	16	24	25	23	22	20	20	20	18	16	22
Monitoreos programados	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Resultado	0%	80%	120%	125%	115%	110%	100%	100%	100%	90%	80%	110%



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 (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en borneras de fuerza para eliminación de puntos calientes; con la puesta en servicio de la subestación eléctrica de 750kva se ha mejorado la continuidad en la prestación del servicio de energía eléctrica permitiendo operar ciclos de 24 horas durante todo el mes.

las actividades se desarrollan de acuerdo al número de equipos (electrobombas sumergibles) que se tienen en operación en el área de filtros percoladores, para los meses de enero, febrero y marzo se tienen en operación 5, de las 5 a tres seles realizo manteamiento correctivo y dos quedarán fuera de servicio esto es debido al trabajo de 24/7, y tuvieron rozamiento entre rotor y estator dejándolas sin posibilidades de reparar, adicionalmente fallo una de las tres que se repararon y se envió por garantía; se están adquiriendo dos electrobombas nuevas de 36hp para completar al 100% el funcionamiento de los filtros percoladores.

Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena trasportadora y placas barredoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sinfín y tablero de control son monitoreados de acuerdo a su ciclo de operación; es de anotar que fue necesario realizar mantenimiento correctivo al sistema de cadenas trasportadoras de placas las cuales involucraron para su puesta en servicio reemplazo de algunos eslabones, rodillos y placas.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:

1. ENERO - 0:

2. FEBRERO - 16:

2.1. 4 EN EBAR VILLA LUCIA
2.2. 4 EN EBAR AMÉRICA
2.3. 5 EN EBAR CIUDAD BERLÍN
2.4. 3 EN EBAR ESMERALDA

3. MARZO - 24:

3.1. 5 EN PTAR ELECTROBOMBA #5 36 HP.
3.2. 5 EN PTAR ELECTROBOMBA #6 36 HP.
3.3. 5 EN PTAR ELECTROBOMBA #1 36 HP.
3.4. 5 EN PTAR ELECTROBOMBA #2 36 HP.
3.5. 4 EN EBAR VILLA LUCIA

NOTA: Como se evidencia, para el mes de enero no se realizó ninguna medición de parámetros, debido a que se estaba realizando actividades del

PROPUESTA DE MEJORA

Para el II, perelodo 2020 se requiere de continuar realizado ajustes del tablero de control y potencia en PTAR, remplazo tres arrancadores suaves faltantes y remplazo de puentes en cable No. 8 por No. 2, bajó la temperatura de 105.2°C a 34.7°C por termo conducción a los cuales estaban expuesto los arrancadores suaves y las parciales de las electrobombas de 36 hp.

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

2DO TRIMESTRE : los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes. por otra parte se realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en borneras de fuerza para eliminación de puntos calientes; 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 6. Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera: 1. ABRIL - 25: 2.1. 6 EN PTAR ELECTROBOMBA #4 36 HP. 2.2. 7 EN PTAR ELECTROBOMBA #1 36 HP. 2.3. 8 EN PTAR ELECTROBOMBA #2 36 HP. 2.4. 4 EN EBAR VILLA LUCIA 2. MAYO - 23: 2.1. 5 EN EBAR VILLA LUCIA 2.2. 5 EN EBAR AMÉRICA 2.3. 5 EN EBAR CIUDAD BERLÍN 2.4. 8 EN EBAR ESMERALDA 3. JUNIO - 22: 3.1. 4 EN PTAR ELECTROBOMBA #5 36 HP. 3.2. 4 EN PTAR ELECTROBOMBA #6 36 HP. 3.3. 4 EN PTAR ELECTROBOMBA #1 36 HP. 3.4. 4 EN PTAR ELECTROBOMBA #2 36 HP. 3.5. 6 EN EBAR VILLA LUCIA	Para el III, periodo 2020 se requiere del rempazo de dos arancadores suaves con el fin de continuar realizado ajustes del tablero de control y potencia en PTAR,
3DO TRIMESTRE: los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes. por otra parte, se realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en borneras de fuerza para eliminación de puntos calientes; 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 6. Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente **1. JULIO - 20:** 1.1. Tres ptar electrobomba #1, 2, 3 de 36hp. 1.2. Tres en ptar electrobomba #5, 6, 4 de 36hp. 1.3. Seis en ptar electrobomba #2, 5, 1, 3, 4, 6 de 36hp. 1.4. Dos Ebar villa lucia electrobomba de 24hp. 1.5. Dos Ebar ciudad Berlín electrobomba de 30hp. 1.6. Dos Ebar esmeralda electrobomba de 11.3hp 1.7. Dos Ebar Raudal Américas electrobomba de 11.3hp **2. AGOSTO - 20:** 2.1 Cuatro ptar electrobomba # 1, 2, 3. 4 de 36hp. 2.2. Dos en ptar electrobomba # 5, 6, de 36hp. 2.3. Dos en ptar electrobomba # 3, 4, 6 de 36hp 2.4. Cuatro Ebar villa lucia electrobomba de 24hp. 2.5. Cuatro Ebar ciudad Berlín electrobomba de 30hp. 2.6. Tres Ebar esmeralda electrobomba de 11.3hp 2.7 Dos Ebar Raudal Américas electrobomba de 11.3hp **3. SEPTIEMBRE - 20:** 3.1 Tres ptar electrobomba #1, 2, 3 de 36hp. 3.2 Tres en ptar electrobomba #5, 6, 4 de 36hp. 3.3 Seis en ptar electrobomba #2, 5, 1, 3, 4, 6 de 36hp. 3.4 Dos Ebar villa lucia electrobomba de 24hp. 3.5 Dos Ebar ciudad Berlín electrobomba de 30hp.	Para el IV, periodo 2020 se continuará con los monitoreos con el fin de verificar el funcionamiento de cada una de las electrobombas tipo sumergibles en operación de la PTAR y EBAR
4TO TRIMESTRE: los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes. por otra parte, se realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de arrancadores suaves, arrancadores directos por contactores, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores realizando maniobra de cambio de conductores y puentes, terminales de conexión en borneras de fuerza para eliminación de puntos calientes; 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 octubre, noviembre y diciembre Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente **1. OCTUBRE - 18:** 1.1. Dos ptar electrobomba # 2, 3 de 36hp. 1.2. Tres en ptar electrobomba #5, 6, 4 de 36hp. 1.3. Cinco en ptar electrobomba #2, 5, 1, 3, 4, 6 de 36hp. 1.4. Dos Ebar villa lucia electrobomba de 24hp. 1.5. Dos Ebar ciudad Berlín electrobomba de 30hp. 1.6. Dos Ebar esmeralda electrobomba de 11.3hp 1.7. Dos Ebar Raudal Américas electrobomba de 11.3hp **2. NOVIEMBRE - 16:** 2.1 Tres ptar electrobomba # 2, 3. 4 de 36hp. 2.2.Tres en ptar electrobomba # 1, 5, 6, de 36hp. 2.3. Dos en ptar electrobomba # 3, 4, 6 de 36hp. 2.4. Dos Ebar villa lucia electrobomba de 24hp. 2.5. Dos Ebar ciudad Berlín electrobomba de 30hp. 2.6. Tres Ebar esmeralda electrobomba de 11.3hp 2.7 Uno Ebar Raudal Américas electrobomba de 11.3hp **3. DICIEMBRE - 22:** 3.1 Cuatro en ptar electrobomba #1, 2, 3, 4 de 36hp. 3.2 Cuatro en ptar electrobomba #5, 6, 4, 3 de 36hp. 3.3 Seis en ptar electrobomba #2, 5, 1, 3, 4, 6 de 36hp. 3.4 Dos Ebar villa lucia electrobomba de 24hp. 3.5 Dos Ebar ciudad Berlín electrobomba de 30hp. 3.6 Dos Ebar esmeralda electrobomba de 11.3hp	Para el I, periodo 2021 se continuará con los monitoreos con el fin de verificar el funcionamiento de cada una de las electrobombas tipo sumergibles en operación de la PTAR y EBAR

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**
Monitoreos realizados	213	215	226
Monitoreos programados	240	240	240
Resultados	**89%**	**90%**	**94%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO S.
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. **YUDY AICELA FERNANDEZ.**
Directora Tecnica EAAAY

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

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO						
RESPONSABLE	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	N°	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO, LAMPARAS FLUORESCENTES EN OFICINAS Y AREAS COMUNES.	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

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

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Monitoreos realizados	0	5	2	0	4	9	5	3	5	0	0	0
Monitoreos programados	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Resultado	0%	333%	133%	0%	267%	600%	333%	200%	333%	0%	0%	0%

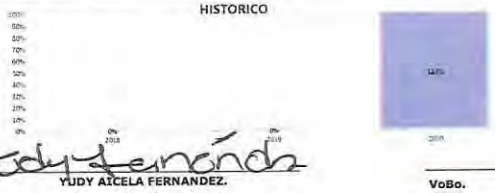


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: Se realizo remplazo del sistema de alumbrado y lamparas a led siguiente manera: **1. ENERO - 0:** **2. FEBRERO - 5:** 2.1. 2 EBAR Villa lucia. 2.2. 1 PTAR Yopal. 2.3. 1 EBAR Américas 2.4. 1 oficinas ASEO **3. MARZO - 2:** 3.1. 1 Sala de juntas sintraoficol EAAAY. 3.2. 1 Oficinas ASEO	**I Trimestre:** Se realiza reemplazo de lámparas fluorescentes de 2*48 39w con balasto por lámpara tipo LED 2*48/39w en: ENERO (0) FEBRERO (2 en EBAR Villa lucia, 1 PTAR Yopal, 1 EBAR Américas, 1 oficina de ASEO), MARZO (1 sala de juntas sintraoficol EAAAY, 1 oficina de ASEO.
2DO TRIMESTRE : Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lamparas a led siguiente manera: **1. ABRIL - 0:** **2. MAYO - 4:** 2.1. 2 PLANTA CONCILIADA. 2.2. 2 OFICINA DE SISTEMAS. **3. JUNIO - 9:** 3,1. 9 BOCA TOMA LA TABLONA.	**II Trimestre:** Se realiza reemplazo de lámparas fluorescentes de 2*48 39w con balasto por lámpara tipo LED 2*48/39w en: ABRIL (0) MAYO (4) en planta conciliada y oficinas de sistemas de la EAAAY, JUNIO (9).
3ER. TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lamparas a led siguiente manera: **1. JULIO - 5:** 1.1 Cinco reflectores 200w en rampas de lavado de carros compactadores apoyo unidad de aseo **2. AGOSTO - 3:** 2.1 Tres lámparas 2*48" oficinas de la Dirección Técnica. **3. SEPTIEMBRE - 5:** 3.1 5 Cinco reflectores de 200w alumbrado perimetral filtros percoladores PTAR Yopal	**Para el III:** Se continuará con el remplazo de lámpara 2*48 fluorescentes a incandescentes al igual que con el cambio de iluminación de sodio, MT a led, con el objetivo de disminuir el con sumo energético.
4TO. TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lamparas a led siguiente manera: **1. OCTUBRE - 6:** 1.1 Seis luminarias led de 60*60 cm de 100w en Auditorio segundo piso EAAAY: **2. NOVIEMBRE - 11:** 2.1 Dos reflectores 200w en rampas de lavado de carros compactadores apoyo unidad de aseo. 2.2 Nueve lamparas led 60w en Relleno Sanitario Cascajar. **3. DICIEMBRE - 4:** 3.1 Dos Reflectores de 200w alumbrado perimetral Bodegas Villamaria. 3.2 Dos Lamparas de 2*48"w Oficina de Sistemas.	**Para el IV:** Se proyectó realizar reparaciones de 1.5 alumbrado, pero se realizó reubicaciones de lámparas e instalación de nuevas las cuales se desarrollaron de la siguiente manera Octubre (6), Noviembre (11) Diciembre (4), Lo que aumento lo proyectado dando un porcentaje final de 117% de los monitoreos programados.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
Monitoreos realizados	0	0	33
Monitoreos programados	0	0	18
Resultados	**0%**	**0%**	**183%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO S.
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. **YUDY AICELA FERNANDEZ.**
Directora Tecnica EAAAY

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

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
RESPONSABLE	CARLOS LABEIRO CASTRO SANCHEZ					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AIRES ACONDICIONADOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	**TENER LOS EQUIPOS SIEMPRE LISTOS Y EN OPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO**					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	MANTENIMIENTO A.A	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS AIRES ACONDICIONADOS DE LA EAAAY	FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO

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

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Monitoreos realizados	8	6	12	1	2	1	0	13	22	26	4	3
MANTENIMIENTO A.A	29			22			28			22		
Resultado	90%			18%			125%			150%		



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 12 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros) en las siguientes áreas: 1.1. uno en presupuesto en el mes de enero de 9000btu. 1.2. tres en gestión documental en el mes de marzo uno de 36000btu y dos de 12000btu. 1.3. dos en sistemas en el mes de marzo de 24000btu. 1.4. uno en contabilidad en el mes de marzo de 36000btu. 1.5. dos en comercial en el mes de marzo de 50000btu. 1.6. uno en planeación en el mes de marzo de 12000btu. 1.7. dos en técnica en el mes de marzo de 24000btu. 2. Se realizaron 2 mantenimientos correctivos de AA (remplazo de dos aires acondicionados) en las siguientes áreas: 2.1. un remplazo de AA de 9000 BTU oficina de aseo en el mes de marzo. 2.2. un remplazo de AA de 24000 BTU oficina de almacén en el mes de febrero. **Nota: Estos mantenimientos fueron realizados, con autorización de director administrativo y cancelados por caja menor.** 3. La unidad electromecánica realizo 5 mantenimiento preventivos (limpieza de drenajes y verificación de goteo por frontal) 3.1. dos en técnica en el mes de febrero de 24000btu. 3.2. dos en comercial en el mes de febrero de 50000btu. 3.3. uno en gerencia atención al público en el mes de febrero de 12000btu. 4. La unidad electromecánica realizo 5 mantenimiento predictivos (verificación de tensión y programación de control) 4.1. Dos en contabilidad en el mes de enero de 36000btu 4.2. Dos en peticiones quejas y recursos acueducto de 50000btu. 4.3. Uno gestión de compras y contratación de 24000btu.	Se realizará gestión del contrato; en el área administrativa de la EAAAY, para continuar con los mantenimientos preventivos y correctivos del grupo A que son 22 más los faltantes del grupo B que son 29 AA.
2DO TRIMESTRE: los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el segundo trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 29 AA:	

1. Se realizaron 4 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros) en las siguientes áreas: 1.1. uno sistemas en el mes de abril de 24000btu. 1.2. dos en gerencia en el mes de mayo uno de 24000btu. 1.3. uno en técnica en el mes de junio de 24000btu. Estos manteamientos fueron atendidos por la unidad electromecánica	Se está adelantando un proceso de mantenimiento preventivo y correctivo para los aires de al EAAAY
3ER. TRIMESTRE: los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el tercer trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 35 AA: 1. Se realizaron los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos mediante el contrato de suministro No. 0167.20 para el tercer trimestre de los 51 AA de la EAAAY, los cuales se desarrollaron de la siguiente manera a un grupo A de 28 AA: **AGOSTO** 1.1 Dos aires de 50.000 btu - Director Comerciales (mantenimiento preventivo y correctivo). 1.2 Uno aire de 9.000 y uno 18.000 btu – Auxiliar administrativa y financiera (mantenimiento preventivo). 1.3 Un aire de 36.000 btu - Asesor jurídico (instalación de equipo nuevo). 1.4 Un aire de 9.000 btu - Tesorería (mantenimiento preventivo). 1.5 un aire de 9.000 y dos de 24.000 btu - Aseo (mantenimiento preventivo). 1.6 Un aire de 12.000 y dos 18.000 btu - Gerencia (mantenimiento preventivo). 1.7 un aire de 12.000 btu – Sistemas (mantenimiento preventivo). **SEPTIEMBRE** 1.1 Un aire de 36.000 btu - contabilidad (mantenimiento preventivo). 1.2 Dos aires de 24.000 btu - sistemas (mantenimiento preventivo y correctivo). 1.3 Un aire de 12.000 btu - sistemas (mantenimiento preventivo y correctivo). 1.4 Un aire de 9.000 btu - prensa (mantenimiento preventivo y correctivo). 1.5 Un aire de 9.000 btu – control interno disciplinario (mantenimiento preventivo y correctivo). 1.6 Un aire de 12.000 btu – asesor jurídico (mantenimiento preventivo). 1.7 Un aire de 18.000 btu – recursos humanos (mantenimiento preventivo). 1.8 Un aire de 12.000 btu – planeación (mantenimiento preventivo y correctivo). 1.9 Tres aires de 24.000 y uno de 36.000 btu – dirección técnica (mantenimiento preventivo). 1.10 Un aire de 12.000 y uno de 18.000 btu – dirección comercial (mantenimiento preventivo). 1.11 Cuatro aires de 12.000y uno de 9.000 btu – laboratorio (mantenimiento preventivo). 1.12 Uno aire de 36.000 btu – auditorio uno EAAAY (mantenimiento preventivo). 1.13 Uno aire de 36.000 btu – pozo manga de coleo EAAAY (mantenimiento preventivo y correctivo).	Mediante contrato de suminstro 0167.20 se continuará con los mantenimientos preventivos y correcctivos para el cuarto trimestre 2020.
4TO. TRIMESTRE: los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el tercer trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo B de 33 AA: **OCTUBRE** 1.1 Un aire de 9.000 btu - Prensa (mantenimiento preventivo). 1.2 Dos aire de 24.000 btu -Tecnica (mantenimiento preventivo). 1.3 Un aire de 12.000 btu -Sistenas (mantenimiento preventivo). 1.4 Un aire de 12.000 btu -Contabilidad (mantenimiento preventivo). 1.5 Un aire de 12.000 btu - Planeacion (mantenimiento preventivo). 1.6 Un aire de 18.000 btu - Recursos Humanos (mantenimiento preventivo). 1.7 Un aire de 50.000 btu - Direccion Comercial (mantenimiento preventivo). 1.8 Un aire de 9.000 btu - Aseo (mantenimiento preventivo). 1.9 Dos aires de 24.000 btu - Aseo (mantenimiento preventivo). 1.10 Un aires de 18.000 btu - Administrativa (mantenimiento preventivo). 1.11 Un aires de 18.000 btu - Fidelizacion (mantenimiento preventivo). 1.12 Un aires de 24.000 btu -Almacen (mantenimiento preventivo). 1.13 Un aire de 12.000 btu -Tecnica (mantenimiento preventivo). 1.14 Un aire de 12.000 btu -Comercial (mantenimiento preventivo). 1.15 Cuatro aire de 12.000 btu - manga de coleol (mantenimiento preventivo). 1.16 Un aire de 50.000 btu -Tecnica (mantenimiento preventivo). 1.17 Un aire de 12.000 btu -Auditorio piso uno (mantenimiento preventivo). 1.18 Cuatro aire de 36.000 btu - manga de coleol (mantenimiento preventivo). **NOVIEMBRE** 1.1 Dos aire de 12.000 btu - Archivo (mantenimiento preventivo). 1.1 Dos aire de 36.000 btu - Archivo (mantenimiento preventivo). **DICIEMBRE** 1.1 Un aire de 36.000 btu - Pozo central de abastos .(instalación de equipo nuevo). 1.2 Dos aire de 12.000 btu - Planta Alterna y Conciliada (mantenimiento preventivo).	Mediante contrato de suminstro 0167.20 se continuará con los mantenimientos preventivos y correcctivos para el primer trimestre 2021.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**
Mantenimientos realizados	81	65	98
Mantenimientos programados	102	101	101
Resultados	**79%**	**64%**	**97%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ.
Directora Tecnica EAAAY

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
RESPONSABLE	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	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A MAQUINAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables / Periodo	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Manttos realizados	0	0	5	4	5	2	0	6	11	11	3	6
Manttos programados	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Resultado	0%	0%	100%	80%	100%	40%	0%	120%	220%	220%	60%	120%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: durante los meses de enero, febrero los mantenimientos de los equipos enviados al taller de servicio para mantenimiento disminuyeron significativamente, debido a que no se tenía contrato de mantenimiento de máquinas y equipos. por esta razón los meses de enero febrero, registran cero equipos enviados a mantenimiento. en el mes de marzo fue necesario realizar mantenimiento a equipos; los cuales fueron realizados por autorización de director administrativo y cancelados por caja menor: 1. ENERO – 0: 2. FEBRERO – 0: 3. MARZO – 5: 3.1. 2 bombas dosificadoras planta alterna. 3.2. 2 guadañas aseo urbano 3.3. 1 hidrolavadora planta alterna.	Realizar gestión de contrato de mantenimiento correctivo y preventivo de máquinas y equipos EAAAY, y darle cumplir con los mantenimientos programados.
2DO TRIMESTRE: se realizaron los siguientes mantenimientos para los meses de abril 2, mayo 2 y junio 2 ABRIL – 2. 1.1. 2 Motorreductores. 2. MAYO – 2: 2.1 2 bombas peristálticas 3. JUNIO – 2: 3.1 2 electroválvulas	Continuar con el mantenimiento preventivo y correctivo para garantizar una mejor vida útil de cada maquina

3ER. TRIMESTRE: los mantenimientos preventivos y correctivos de equipos y maquinaria para el tercer trimestre se desarrollaron mediante contrato 026-20. 1. Se realizaron los mantenimientos preventivos y correctivos para el tercer trimestre de 17 mantenimientos. **JULIO** 1.1 cuatro Motorreductor 0.5hp sin fin 15 a 1 – planta alterna y conciliada. 1.2 una hidrolavadora de 10hp – planta alterna y conciliada. 1.3 Una electrobomba de 3hp – pozo manga de coleo. **SEPTIEMBRE** 1.1 ocho Motorreductor 0.5hp sin fin 15 a 1 – planta alterna y conciliada. 1.2 una hidrolavadora de 10hp – unidad de aseo. 1.3 Una electrobomba de 3hp – planta alterna y conciliada. 1.4 una hidrolavadora de 10hp – planta alterna y conciliada.	Mediante contrato 026-20. se continuará con los mantenimientos preventivos y correcctivos para el cuarto trimestre.
4ER. TRIMESTRE: **OCTUBRE:** los mantenimientos preventivos y correctivos de equipos y maquinaria para el tercer trimestre se desarrollaron mediante contrato 026-20. 1. Se realizaron los mantenimientos preventivos y correctivos para el cuarto trimestre de 20 mantenimientos. 1.1 cuatro Motorreductor 0.5hp sin fin 15 a 1 – planta alterna y conciliada. 1.1 siete electrovalvulas de 1200 y 2000 NT – planta alterna y conciliada. **NOVIEMBRE:** 1.1 una electrovalvulas de 1200 y 2000 NT – Pozo Nucleo dos. 1.2 dos guadañas PTAR Yopal. **DICIEMBRE:** 1.1 Dos electrobomba de 3hp – Pozo Central de Abastos. 1.2 cuatro Motorreductor 0.5hp sin fin 15 a 1 – planta alterna y conciliada.	Mediante contrato 026-20. se continuará con los mantenimientos preventivos y correcctivos para el cuarto trimestre.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Mantenimientos realizados	47	55	64	53
Mantenimientos programados	60	60	60	60
Resultados	**78%**	**92%**	**107%**	**88%**

HISTORICO



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó YUDY AICELA FERNANDEZ.
Directora Tecnica EAAAY

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
RESPONSABLE	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:	**MONITOREOS DE MOTORES SUMERGIBLES DE POZOS PROFUNDOS, EBAR PTAR.**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	MONITOREO DE COMPORTAMIENTO DE MOTORES PROYECTADO	VERIFICACION DE AISLAMIENTO BOBINADO DE MOTORES SUMERGIBLES POZOS PROFUNDOS, EBAR Y PTAR	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

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

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Monitoreos realizados	5	3	4	1	2	0	2	2	10	3	1	3
MONITOREO DE COMPORTAMIENTO DE MOTORES PROYECTADO	12			12			12			12		
Resultado	100%			25%			117%			58%		



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

1ER. TRIMESTRE: se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital kyoritsu) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables: **1. ENERO** 1.1. 1 EN PTAP VILLA DAVID ELECTROBOMBA DE 10HP 1.2. 1 EN EBAR VILLA DAVID ELECTROBOMBA DE 30HP 1.3. 3 EN PTAR YOPAL ELECTROBOMBA DE 36HP **2. FEBRERO** 2.1. 1 EN EBAR VILLA DAVID ELECTROBOMBA DE 30HP 2.2. 1 EN EBAR TILO CENTRO ELECTROBOMBA DE 7.5HP 2.3. 1 EN PTAP VILLA DAVID CABLE 3X2 AWG **3. MARZO** 3.1. 1 EN EBAR TILO CENTRO ELECTROBOMBA DE 7.5HP 3.2. 2 EN PTAR YOPAL ELECTROBOMBA DE 36HP	Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.
2DO TRIMESTRE: se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital kyoritsu) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables: **1. ABRIL (1)** 1.1. 1 EN PTAR YOPAL ELECTROBOMBA DE 36HP **2. MAYO (2)** 2.1 EN PTAR YOPAL ELECTROBOMBA DE 36HP	Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.
3ER. TRIMESTRE: se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital kyoritsu) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables: **JULIO** 1.1. una prueba de aislamiento a electrobomba de 36hp No. 3 en PTAR 1.2. una prueba de aislamiento de parcial para electrobomba de 36hp No.3 en PTAR **AGOSTO** 1.3. una prueba de aislamiento a electrobomba de 7.5hp en EBAR Tilo Centro. 1.4. una prueba de aislamiento de parcial para electrobomba 7.5hp EBAR Tilo Centro **SEPTIEMBRE** 1.1. una prueba de aislamiento a electrobomba de 30hp en Pozo Villamaria. 1.2. cuatro pruebas de aislamiento a electrobomba de 7.5hp en EBAR Tilo Centro. 1.3. cuatro pruebas de aislamiento de parcial para electrobomba 7.5hp EBAR Tilo Centro 1.4. una prueba de aislamiento a electrobomba de 30hp en Pozo Villamaria en EBAR Villa David.	Se continuará con las pruebas de aislamiento con el fin de garantizar una operación eficiente a cada de los motores y electrobombas sumergibles de la EAAAY.
4ER. TRIMESTRE: Se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital kyoritsu) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables: **OCTUBRE:** 1.1. Una prueba de aislamiento a electrobomba de 30hp No. 5 en EBAR Villa David 1.2. Dos prueba de aislamiento a electrobomba de 7.5hp No. en EBAR Tilodiran **NOVIEMBRE:** 1.1. Una prueba de aislamiento a electrobomba de 24hp No. en EBAR Villalucia. **DICIEMBRE:** 1.1. Dos prueba de aislamiento a electrobomba de 7.5hp No. en EBAR Tilodiran. 1.2. Una prueba de aislamiento a electrobomba de 3hp No. en Pozo Central de Abastos.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**
Monitoreos realizados	35	39	36
Monitoreos programados	48	48	48
Resultados	**73%**	**81%**	**75%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. **YUDY AICELA FERNANDEZ.**
Directora Tecnica EAAAY

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

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
RESPONSABLE	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:	**MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS					

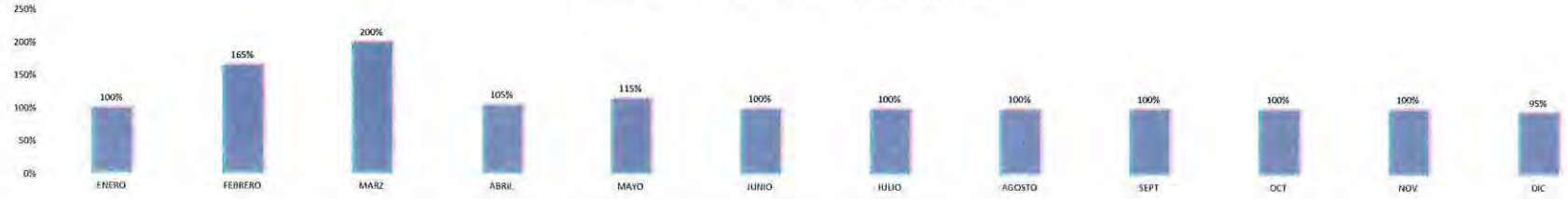
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA Hz, CARGA TÉRMICA T° A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE POZOS POZOS PROFUNDOS	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Monitoreos realizados	20	33	40	21	23	20	20	20	20	20	20	19
Monitoreos programados	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Resultado	100%	165%	200%	105%	115%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%

MONITOREOS DE EQUPIOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: los monitoreos de las variables de voltaje (v), corriente (i) frecuencia (hz) se realizan diariamente cada hora, esta actividad la realiza el operario de cada pozo registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por parte del	Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos,

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT: 844'000.755-4	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación 2014-11-14	Versión 2

2ER. TRIMESTRE: los monitoreos de las variables de voltaje (v), corriente (i) frecuencia (hz) se realizan diariamente cada hora, esta actividad la realiza el operario de cada pozo registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por parte del tecnólogo en mantenimiento eléctrico en cada rutina de inspección 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. tras el periodo de invierno aumento significativamente el caudal de la fuente principal de la tablona que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario sacar de operación con los pozos así: * pozos de baja producción (Villa María uno y dos, Zaranda, Raudal – Américas, Mega Colegio, Policía Municipal) los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2020 al igual que las actividades del convenio 909 de 2019; entre la Alcaldía De Yopal Y la EAAAY. 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 - 21:** 1.1. 6 EN POZOS PROFUNDO MANGA 250HP. 1.2. 5 EN POZO PROFUNDO NÚCLEO DOS 250HP. 1.3. 5 EN POZO PROFUNDO CENTRAL ABASTOS 250HP. 1.4. 5 EN POZO VILLA DAVID 10HP. **2. MAYO - 23:** 2.1. 5 EN POZOS PROFUNDO MANGA 250HP. 2.2. 4 EN POZO PROFUNDO NÚCLEO DOS 250HP. 2.3. 3 EN POZO PROFUNDO CENTRAL ABASTOS 250HP. 2.4. 2 EN POZO PROFUNDO VILLA MARÍA 2 100 HP. 2.5. 2 EN POZO PROFUNDO VILLA MARÍA 1 2.6. 4 EN POZO VILLA DAVID 20HP 2.7. 3 EN POZO MORICHAL 20HP **3. JUNIO - 20:** 3.1. 4 EN POZOS PROFUNDO MANGA 250HP. 3.2. 4 EN POZO PROFUNDO NÚCLEO DOS 250HP. 3.3. 3 EN POZO PROFUNDO CENTRAL ABASTOS 250HP. 3.4. 3 EN POZO PROFUNDO VILLA MARÍA 2 100 HP. 3.5. 1 EN POZO VILLA DAVID 20HP 3.6. 3 EN POZO VILLA DAVID 10HP	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 seguirán implementado mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.
3ER. TRIMESTRE: los monitoreos de las variables de voltaje (v), corriente (i) frecuencia (hz) se realizan diariamente cada hora, esta actividad la realiza el operario de cada pozo registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por parte del tecnólogo en mantenimiento eléctrico en cada rutina de inspección 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. tras el periodo de invierno aumento significativamente el caudal de la fuente principal de la tablona que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario sacar de operación con los pozos así: * pozos de baja producción (Villa María Uno Y Dos, Zaranda, Estación Policía, Materno Infantil, La Zaranda, Megacolegio, San Jorge, Braulio Centro) los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2020 al igual que las actividades del convenio 909 de 2019; entre la Alcaldía De Yopal Y la EAAAY. 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 - 20:** 1.1. 6 en pozos profundo manga 250hp. 1.2. 5 en pozo profundo núcleo dos 250hp. 1.3. 6 en pozo profundo central abastos 250hp. 1.4. 3 en pozo villa David 10hp. **2. AGOSTO - 21:** 2.1. 5 en pozos profundo manga 250hp. 2.2. 4 en pozo profundo núcleo dos 250hp. 2.3. 5 en pozo profundo central abastos 250hp. 2.6. 5 en pozo villa David 20hp 2.7. 2 en pozo morichal 20hp **3. SEPTIEMBRE - 20:** 3.1. 5 en pozos profundo manga 250hp. 3.2. 5 en pozo profundo núcleo dos 250hp.	

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

4TO. TRIMESTRE: los monitoreos de las variables de voltaje (v), corriente (i) frecuencia (hz) se realizan diariamente cada hora, esta actividad la realiza el operario de cada pozo registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por parte del tecnólogo en mantenimiento eléctrico en cada rutina de inspección 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.
tras el periodo de invierno aumento significativamente el caudal de la fuente principal de la tablona que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario sacar de operación con los pozos así: * pozos de baja producción (Villa María uno y dos, Zaranda, Raudal – Américas, Mega Colegio, Policía Municipal) los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2020 al igual que las actividades del convenio 909 de 2019; entre la Alcaldía De Yopal Y la EAAAY.
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:

OCTUBRE:

1.1. 5 en pozos profundo manga 250hp.
1.2. 5 en pozo profundo núcleo dos 250hp.
1.3. 4 en pozo profundo central abastos 250hp.
1.4. 2 en pozo Villamaria.
1.5. 4 en pozo Braublio Campestre.

NOVIEMBRE:

1.1. 5 en pozos profundo manga 250hp.
1.2. 5 en pozo profundo núcleo dos 250hp.
1.3. 4 en pozo profundo central abastos 250hp.
1.4. 2 en pozo Villamaria.
1.5. 4 en pozo Braublio Campestre.

DICIEMBRE:

1.1. 5 en pozos profundo manga 250hp.
1.2. 5 en pozo profundo núcleo dos 250hp.
1.3. 4 en pozo profundo central abastos 250hp.
1.4. 2 en pozo Villamaria.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
Monitoreos realizados	181	206	276
Monitoreos programados	240	240	240
Resultados	**75%**	**86%**	**115%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO S.
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. **YUDY AICELA FERNANDEZ.**
Directora Tecnica EAAAY

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

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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					

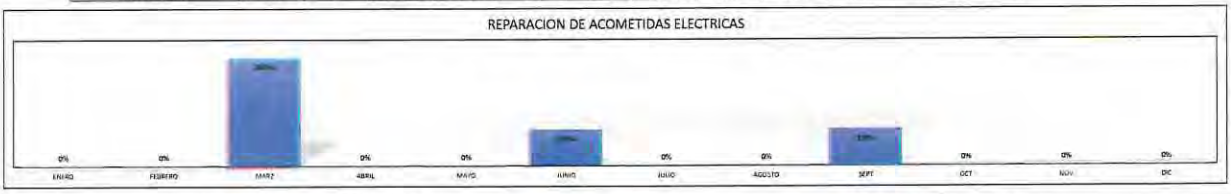
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL SISTEMA DE ASEO	REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS AVERIADAS POR COMPACTADORES	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Monitoreos realizados	0	0	3	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Monitoreos programados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resultado	0%	0%	300%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%

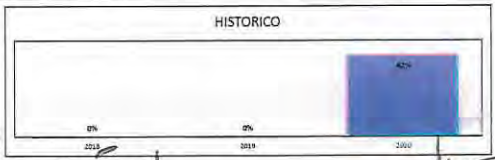


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: los carros compactadores los daños disminuyeron las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales. Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera: **1. ENERO - 0:** **2. FEBRERO - 0:** **3. MARZO - 3:** 3.1. Uno Cambio de acometida eléctrica calle 11 No 18-53. 3.2. Uno Reparación de acometida eléctrica barrio llano lindo. 3.3. Uno Reparación de acometida eléctrica barrio salome uno.	Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.
2DO TRIMESTRE : los carros compactadores disminuyeron los siniestros en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales. Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera: 1. ABRIL - 0: 2. MAYO - 0: 3. JUNIO - 1: 3.1. Uno Cambio de acometida eléctrica barrio 7 de agosto.	Es necesario de los carros compactadores sigas disminuyendo los siniestro o rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.
3ER. TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los siniestros en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales. Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera: 1. JULIO - 0: 2. AGOSTO - 0: 3. SEPTIEMBRE - 1: 3.1. Uno Cambio de acometida eléctrica barrio 7 de agosto.	Es necesario de los carros compactadores sigas disminuyendo los siniestro o rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.
4TO. TRIMESTRE: los carros compactadores disminuyeron los siniestros en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales. Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera: 1. OCTUBRE - 0: 2. NOVIEMBRE - 0: 3. DICIEMBRE - 0:	Es necesario de los carros compactadores sigas disminuyendo los siniestro o rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020
Monitoreos realizados	0	0	5
Monitoreos programados	0	0	12
Resultados	**0%**	**0%**	**42%**



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO S.
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. **YUDY AICELA FERNANDEZ.**
Directora Tecnica EAAAY

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

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

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 minima disponible para almacenar lixiviados del 10%.						

Fórmula del Indicador	**Unidad**	**Nombre variable**	**Explicación de la Variable**	**Fuente de Información**
Volumen disponible para almacenar/Capacidad total almacenamiento	%	Volumen disponible para almacenar liquidos lixiviados	Volumen disponible para almacenar liquido lixiviado en las piscinas de almacenamiento del Relleno Sanitario El Cascajar.	Relleno Sanitario
		Capacidad total almacenamiento de liquidos lixiviados	Capacidad total Disponible de las siete piscinas para almacenar liquido lixiviado.	Relleno Sanitario

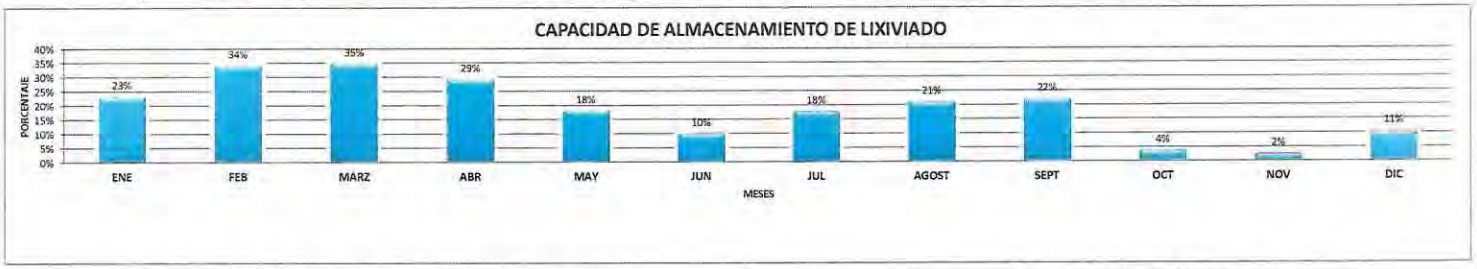
Mide:	EFICIENCIA			EFICACIA			EFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL	X		SEMESTRAL			ANUAL	

META DEL INDICADOR	**≥10%**	La meta es contar con una capacidad minima disponible para almacenar lixiviados del 10% (mensualmente)	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadisticas de la unidad.

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Volumen almacenado	66.962	57.400	56.899	61.799	71.459	78.647	71.810	68.876	67.979	83.918	85.081	78.069
Volumen disponible para almacenar	20.294	29.856	30.357	25.457	15.797	8.609	15.446	18.379	19.276	3.338	2.175	9.187
Capacidad total almacenamiento de liquidos lixiviados	87.256	87.256	87.256	87.256	87.256	87.256	87.256	87.256	87.256	87.256	87.256	87.256
Resultados (%)	23%	34%	35%	29%	18%	10%	18%	21%	22%	4%	2%	11%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La capacidad de almacenamiento de liquidos lixiviados en el relleno sanitario esta dada, a traves del almacaenamiento en piscinas que se construyen para tal fin; en total se cuenta con 87.256 m3 cubicos disponibles para almacenar; en el ultimo trimestre del año a diciembre de 2020, se contaba con el 11% libre de la capacidad instalada, y preparandonos para la llegada del invierno.

Es importante darle manejo adecuado a los liquidos lixiviados, previniendo algun riesgo de derrame.

Para este trimestre evaluado, se registran niveles muy altos de precipitación, que conllevan a que los niveles de lixiviado, lleguen a su tope máximo; y debamos controlar los niveles de lixivado.

El trimestre reporta el 11% de capacidad disponible, hemos activado bombeo del reactor en arranque, hacia las piscinas de almacenamiento de la fase I, que no se encontraban en uso, y se ha logrado mantener los niveles.

Para el trimestre evaluado entre los meses de octubre a diciembre de 2020, las condiciones de almacenamiento son criticas, se ha aumentado la recirculación de liquidos lixiviados, para mantener los bordes libres sin riesgo, sin embargo la lluvia ha sido una constante durante el trimestre evaluado sobre todo en el mes de noviembre donde la capacidad disponible llego a ser del 2%.

PROPUESTA DE MEJORA

Se requiere poner al 100% el funcionamiento del Reactor UASB, para tratar el lixiviado que se genera en operación y el que se encuentra remanente; ademas del volumen de aguas lluvias que se recogen, porque los sitios de almacenamiento se encuentran sin cubierta.

Se continuan las acciones necesarias para dar arranque al Reactor UASB, mejorar el procentaje de remoción de DBO, DQO y bajar los altos niveles de Alcalinidad, y asi lograr el reuso del agua tratada.

Nos encontramos mejorando las actividades del Reactor, para ello el reactor entro en mantenimiento aprovechando la temporada seca, y se realizó consecución de recursos para realizar una piscina de almacenamiento nueva y poder mejorar la condiciones de la piscina No. 5.

El manejo de liquidos lixiviados remanente en el relleno sanitario, requiere una alternativa de solución pronta, toda vez que el reactor puede tratar los lixiviados jovenes, pero se cuenta con un volumen considerable de lixiviado remanente.

HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen disponible para almacenar	27531	24.882	16.680	12.562	8.609
Capacidad total almacenamiento de liquidos lixiviados	87256	87257	87259	87.256	87.256
Resultados (%)	32%	29%	19%	14%	10%



Elaboró. Natalia Garcés Gerena
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó: Nidia Esperanza Ramirez Martinez
Directora Aseo

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	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 solidos con referencia a la cantidad de toneladas minimas proyectadas para las condiciones optimas de la operación del relleno sanitario "El cascajar"						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Basura dispuesta en el relleno sanitario/Toneladas minimas proyectadas.	%	Residuos dispuestos en el relleno sanitario	Toneladas de Residuos Solidos dispuestos en el relleno Sanitario El Cascajar.	Relleno Sanitario
		Toneladas minimas proyectadas	Cantidad de toneladas minimas proyectadas para condiciones optimas de operación.	Relleno Sanitario

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	**≥ 100%**	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		Estadistica de la Unidad.	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos dispuestos en el relleno Sanitario	4.275	3.842	3.958	3.941	3.918	4.482	5.094	4.650	4.827	4.910	4.800	5.307
Toneladas minimas proyectadas	4.600	4.600	4.600	4.600	4.600	4.600	4.600	4.600	4.600	4.600	4.600	4.600
Resultados (%)	**93%**	**84%**	**86%**	**86%**	**85%**	**97%**	**111%**	**101%**	**105%**	**107%**	**104%**	**115%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para el primer trimestre del año 2020, se reportó el ingreso de 12.083 toneladas de residuos sólidos, en promedio diario esta ingresando 142 toneladas de residuos, el total de tonealdas ha disminuido con respecto a lo proyectado, según promedio de ingreso durante el año 2019, en este momento el mayor aporte los realiza el Municipio de Yopal. Se encuentran disponiendo 8 municipios, dos de Boyaca y 6 de casanare.

Para el trimestre evaluado, en el mes de junio de 2020 inicia nuevamente la disposición del Municipio de Aguazul lo que muestra aumento en la cantidad de residuos dispuestos.

Para el trimesre comprendido entre los meses de julio a septiembre, se observa que el promedio de ingreso aumenta con respecto a los meses anteriores, toda vez que el Municipio de Aguazul continua ingresando con toda la producción de residuos de su muncipios, ademas de 5 Municipios regionales dentro de los que se encuentran, Labranzagrande y Paya del Departamento de Boyacá, y los Municipios de Monterrey, Nunchia, Tamara, Chameza y Recetor.

A pesar que realizan disposición estos Municipios la capacidad de la celda es del 47% para recibir residuos, lo cual se proyecta hacia el mes de junio de 2021, en condiciones operativas normales.

Para el ultimo trimestre evaluado hasta el mes de noveimbre las toneladas reportadasestuvieron dentro del promedio normal; sin embargo para el mes de diciembre se reporta un 20% de aumento esto obedeciendo al aumento de brigadas de aseo realizadas en el Municipio de yopal por el programa amor por Yopal.

PROPUESTA DE MEJORA

Se disminuye el Ingreso de residuos, teniendo un comprotamiento similar a los meses de febrero y marzo de años anteriores, con la entrada del invierno y el incremento de la humedad, se estima haya incremento de peso en toneladas.

Continuamos con capacidad para el almacenamiento de los residuos sólidos en la trinchera No. T12 la cual presenta una ocupacion de un 30%, contando con vida util proyectada hasta el mes de mayo de 2021.

Se considera, que se ha realizado operación adecuada, se tiene almacenado el 57% de la celta T12 en operación y se proyecta que hacia el mes de junio de 2021, recepcione residuos.

La disposicion realizada se encuentra dentro del promedio normal.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2018	2019	2020
Promedio anual de basura dispuesta en el Relleno Saitario El Cascajar	5.077	4.646	4.500
Cantidad de toneladas minimas proyectadas para condiciones optimas de operación.	4.313	4.313	4.600
Resultados (%)	**118%**	**108%**	**98%**

HISTORICO DISPOSICIÓN FINAL



Elaboró. Natalia Garcés Gerena
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez
Directora Aseo

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS							
Responsable	DIRECTOR DE ASEO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 720 de 2015			
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión.		**b. Calidad del Servicio**		c. Gestión Operativa y Técnica	X		
Nombre del Indicador	**INDICADOR DE INCUMPLIMIENTO EN LA COMPACTACIÓN DEL RELLENO SANITARIO**							
Objetivo del Indicador	Indicador que permite medir el incumplimiento en la compactación del relleno sanitario, definida en el diseño.							

Fórmula del Indicador	**Unidad**	**Nombre variable**	**Explicación de la Variable**	**Fuente de Información**
$IC_CRS = 1 - \frac{DCRS_m}{MCRS}$	Unidad	Indice de compactación del relleno dado en Ton/m3	Es el índice de compactación del relleno sanitario, para el mes dentro del semestre de análisis, dado en toneladas/m3.	Relleno Sanitario
		Densidad de diseño de compactación del relleno sanitario en Ton/m3	Es la meta para el mes del semestre de análisis, que corresponderá a la densidad de diseño del relleno sanitario (toneladas/m3)	Relleno Sanitario

Mide:	EFICIENCIA	X		EFICACIA			EFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL	X		SEMESTRAL			ANUAL	
META DEL INDICADOR	**0%**	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:				Estadistica de la Unidad.		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Indice de compactación del relleno dado en Ton/m3	1,096	1,162	1,220	1,202	1,178	1,178	1,093	1,213	1,484	1,806	1,806	1,806
Densidad de diseño de compactación del relleno sanitario en Ton/m3	0,900	0,900	0,900	0,900	0,900	0,900	0,900	0,900	0,900	0,900	0,900	0,900
Resultados Und	1,22	1,29	1,36	1,34	1,31	1,31	1,21	1,35	1,65	2,01	2,01	2,01



INTERPRETACION DE RESULTADOS

No se registran unidades, del indicador referido, con respecto a la formula aplicada, teniendo en cuenta el semetre anterior; es importante tener en cuenta que para el semestre anterior entre junio a diciembre de 2019 hubo apertura de nueva celda, y se cambia el volumen ocupado.

En el analisis del presente indicador, se oserva que nos encontramo por encima del nivel de compactación para el presente trimestre, donde las condiciones climaticas, y las altas precipitaciones han afectado la capacidad de las piscinas de almancenamiento de líquido lixiviado, provocando que debamos mantener lixiviado en celda de disposición final.

Se conserva los cumplimiento de los niveles de compactación.

PROPUESTA DE MEJORA

continuar llevando control de monitoreos.

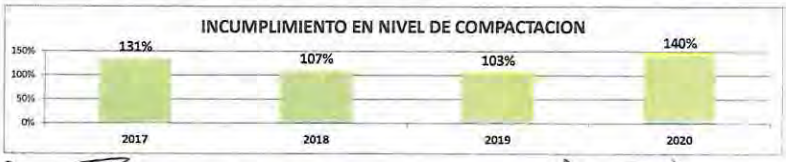
Se propone para el proximo año., buscar una alternativa que permita mejorar las condiciones de manejo de liquidos lixiviados en el relleno sanitario, se optimice el almacenamiento y se reduzca los volumenes por evapotranspiración.

las condiciones actuales dificultan el manejo de liquido lixiviado en celda, sobre todo en epoca de invierno.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2017	2018	2019	2020
Indice de compactación del relleno dado en Ton/m3	1,180	0,960	0,930	1,263
Densidad de diseño de compactación del relleno sanitario en Ton/m3	0,900	0,900	0,900	0,900
Resultados (UND)	**131%**	**107%**	**103%**	**140%**



Elaboró. Natalia Garcés Gerena
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez
Directora Aseo

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO							
Producto/servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS							
Responsable	DIRECTOR DE ASEO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	x	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995			
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión		**b. Calidad del Servicio**		c. Gestión Operativa y Técnica	X		
Nombre del Indicador	**VIDA ÚTIL RELLENO SANITARIO**							
Objetivo del Indicador	Control y seguimiento de la disposicion de residuos solidos en la celda en opéracion para determinar la vida util del relleno sanitario "El Cascajar"							

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Volumen restante en capacidad (m3)/Volumen disponible en celda de operación	%	Volumen total celda de operación	Es la capacidad en metros cubicos que se encuentre construida para disponer residuos	Relleno Sanitario
		Volumen monitoreado mensualmente	volumen monitereado a traves de levantamiento topografico mensual	Relleno Sanitario
		Volumen disponible en capacidad (m3)	Es la capacidad en metros cubicos disponible para almacenar	Relleno Sanitario

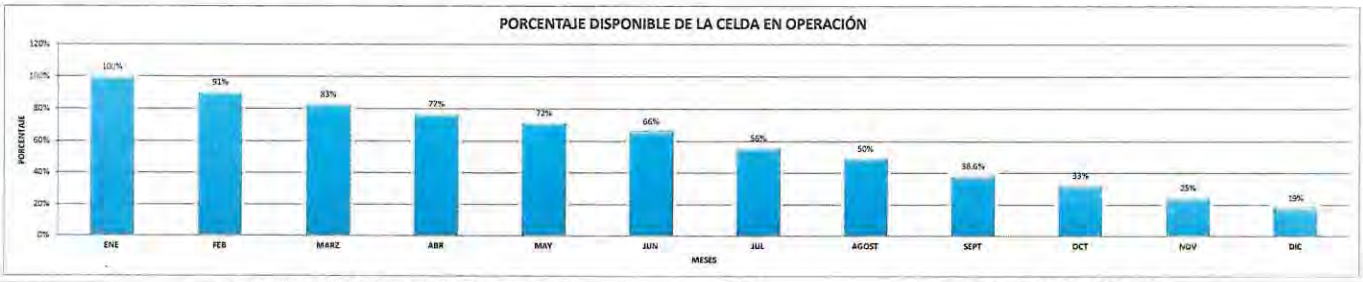
Mide:	EFICIENCIA	x		EFICACIA		EFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL			SEMESTRAL		ANUAL	x

META DEL INDICADOR	**>20%**	La meta indica que al finalizar el año se cuente con una capacidad disponible de almacenamiento de residuos solidos mayor o igual al 20%.	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	Estadistica de la Unidad

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Volumen total celda de operación	93.128,0	93.128,0	93.128,0	93.128,0	93.128,0	93.128,0	93.128,0	93.128,0	93.128,0	93.128,0	93.128,0	93.128,0
Volumen monitoreado mensualmente	5.244,5	8.750,0	7.006,0	5.517,9	5.093,2	4.885,0	9.552,5	6.044,6	10.339,1	5.400,6	7.264,0	5.990,2
Volumen disponible en capacidad (m3)	93.128,0	84.378,0	77.372,0	71.854,1	66.760,9	61.875,9	52.323,4	46.278,8	35.939,7	30.539,1	23.275,2	17.285,0
PORCENTAJE RESTANTE POR OCUPAR	**100%**	**91%**	**83%**	**77%**	**72%**	**66%**	**56%**	**50%**	**38,6%**	**33%**	**25%**	**19%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La capacidad total de la celda que se encuentra en operación es de 97.833,50 m3 que corresponden a la Trinchera No 12, la cual se inicio a operar el 13 de Diciembre de 2019; para el primer trimestre del año se reporta 13.300,05m3 de volumen de residuos dispuestos y porcentaje de uso es del 14%.

Para el trimestre reportado, tenemos capacidad disponible de 69% de la capacidad total de la celda T12 en la cual nos encontramos operando.

En el trimestre evaluado de los meses de julio a septiembre de 2020, se cuenta con una capacidad de l 46% para recepcionar residuos sólidos, con un promediod e ingreso de 156 toneldas /dia, se calcula que sobre el mes de junio de 2021 culmine la celda, sin embargo si las condiciones de disposicion varien.

Para el ultimo trimestre del año 2020, contamos con el 20% de capacidad disponible de la celda, que permiten calcular vida util hasta el mes de mayo de 2021.

PROPUESTA DE MEJORA

Se debe continuar en la mejora continua del proceso de compactación, buen manejo de lixiviados dentro de la celda de operación.

Se debe continuar con los niveles de compactación necesarios para mantener la vida util de la celda de operación

El panorama de la via útil es favorable, nos encontramos disponiendo 156 toneladas /diariaa, con un nivel de compactación adecuado, lo cual ha prolongado la vida útil incial de la celda T12, asi mismo la EAAAY en gestiones con la Alcaldia Muncipal ya cuenta con los recursos para financiar la construcción de la trinchera No. 10 y 11 lo cual garantizaría una espacio para la disposción adecuada de residuos sólidos por 4 años mas aproximadamente.

El 17 de diciembre iniciaron la obras de construcción de las trincheras 10 y 11 que permiten garantizar espacios adecuados para la disposicion de residuos sólidos.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Volumen total celda de operación	165.845	165.845	165.845	97.833	93.128
Volumen monitoreado mensualmente	73.950	127.745	22.243	4.701	75.843
Volumen disponible en capacidad (m3)	91.895	38.100	56.788	93.133	17.285
Resultados (%)	**55%**	**23%**	**34%**	**95%**	**19%**



Elaboró. Natalia Garcés Gerena
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó. Nidia Esperanza Ramírez Martinez
Directora Aseo

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 1

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN ASEO / CLUS					
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 720 DE 2015	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar porcentualmente el aumento o disminución del área (m2) intervenida (corte de césped) frente al estimativo de área (m2) de zonas verdes intervenidas en los últimos doce meses					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
CCC=(CI/CP)*100	%	CI	Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el mes.	Área de zonas verdes (m2) intervenidas (corte de césped) durante el mes en el Municipio de Yopal.	Unidad de CLUS
		CP	Promedio Mensual de m2 ejecutados (corte de césped)por la EAAAY (últimos 12 meses)	Estimativo de Área de zonas verdes (m2) intervenidas (corte de césped) por la EAAAY, del promedio de los últimos doce meses.	Unidad de CLUS

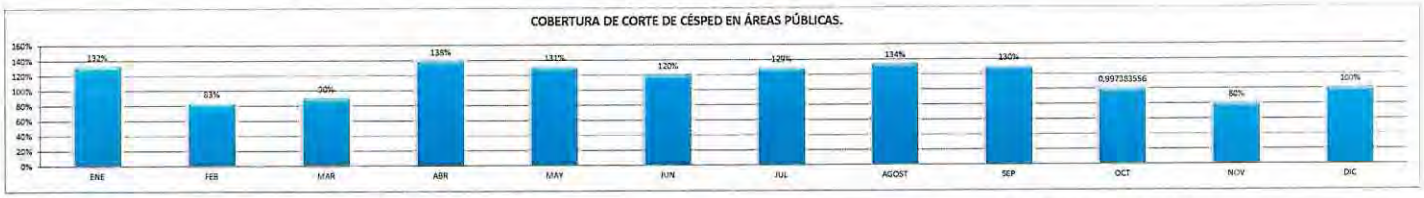
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDA	TRIMESTRAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	

META DEL INDICADOR	**≥90%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE ACCIÓN 2020

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEP	OCT	NOV	DIC
Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el mes.	349.725,29	220.000,00	247.418,80	431.547,58	440.028,31	435.496,19	455.286,33	464.000,00	469.655,30	467.204,07	372.620,00	420.684,53
Promedio Mensual de m2 ejecutados (corte de césped)por la EAAAY (últimos 12 meses)	264.028,00	264.028,00	276.270,00	311.678,12	336.904,37	363.659,05	353.902,70	346.556,70	361.585,10	468.429,69	467.816,00	420.169,53
Resultado	**132%**	**83%**	**90%**	**138%**	**131%**	**120%**	**129%**	**134%**	**130%**	**0,99738356**	**80%**	**100%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador refleja porcentualmente el aumento o disminución del área (m2) objeto de corte de césped intervenida en el trimestre frente al estimativo de los últimos doce meses (12) de área de zonas verdes intervenidas en el año 2019.

PRIMER TRIMESTRE: Los metros cuadrados de zonas verdes objeto de corte de césped en el Municipio de Yopal, se proyectaron teniendo en cuenta el rendimiento de los últimos doce meses; para el primer trimestre se intervinieron 349.725.29 m2, superando la meta estipulada en el mes de enero, para febrero 22.000.00 y para el mes de marzo 247.418.80; lo anterior obedeció a la intervención de diferentes canales, zonas verdes y separadores viales del Municipio de Yopal, siendo el rendimiento mayor en el mes de enero teniendo en cuenta que se encontraba en época de verano, por lo cual el césped estaba seco y no superaba los 10 cm de altura para realizar la respectiva intervención.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.

Variables - Periodo	2018	2019	2020
Numero de m2 ejecutados (corte de césped) en el año	2.359.632	2.707.642	4.773.666
Promedio anual de m2 ejecutados (corte de césped) en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	2.357.364	2.467.771	4.235.027
Resultados (%)	**100%**	**110%**	**113%**

HISTÓRICO COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.



Elaboró: Emiliano Jurado Carvajal
Tecnólogo de Operaciones

Aprobó: Nidia Esperanza Ramírez Martínez
Director de Aseo

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	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
CTBL(%)=(KB/KSB)* 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		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	≥90%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE ACCIÓN 2020

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS

Variables	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Kilómetros de vías y áreas públicas barridas	4566,42	4594,17	4594,17	5480,03	5.610,05	5.610,05	5.610,05	5.610,05	5.610,05	5610,05	5610,05	5540,05
Kilómetros totales proyectados de barrido	4.650,00	4.650,00	4.650,00	5.610,05	5.610,05	5.610,05	5.610,05	5.610,05	5.610,05	5.610,05	5.610,05	5.610,05
Resultados (%)	**98%**	**99%**	**99%**	**98%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**99%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE:
En este primer trimestre, se dejo de barrer 27.75 kilometros por cuneta el 01 de enero sobre los 4650.00 proyectados para el mes de enero por disposicion institucional En los meses de febrero y marzo se barrieron 4594.17 kilometros por cuneta sobre los 4560.00 proyectados

SEGUNDO TRIMESTRE:
En el mes de Abril, se barrieron 5359.60, se dejaron de barrer 250.45 kilometros por cuneta los dias jueves y viernes santo. los kilometros proyectados superan a partir del mes de abril por la actualizacion de rutas para la operacion.

TERCER TRIMESTRE: Para este trimestre la operacion se mantubo normal con un 100% de cumplimiento en el barrido y limpieza de las vias en lo pertinente a las frecuencias correspondientes en los sectores estipulados en en el acuerdo de barrido.

CUARTO TRIMESTRE: para este trimestre solo se dejaron de barrer 70 kilometros el dia 25 de diciembre por motivo de directricez empresariales no se trabajo ese dia.

PROPUESTA DE MEJORA

Suscribir acuerdo de barrido entre la EAAAY EICE ESP y la Empresa Privada (Aseo Urbano) de acuerdo a lo establecido en Decreto 2981 de 2013 y en la resolución CRA 709 de 2015

II. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD EN BARRIDO Y LIMPIEZA

Variables	2018	2019	2020
Kilómetros de vías y áreas públicas barridas	**39.096,10**	**0,00%**	**64045,19**
Kilómetros totales proyectados de barrido	**39.161,10**	**0,00%**	**64440,45**
Resultados (%)	**100%**	**0%**	**99%**



Elaboró. Emiliano Jurado Carvajal
Tecnologo Unidad de operaciones y mantenimiento

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez
Director de Aseo

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 1

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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.					

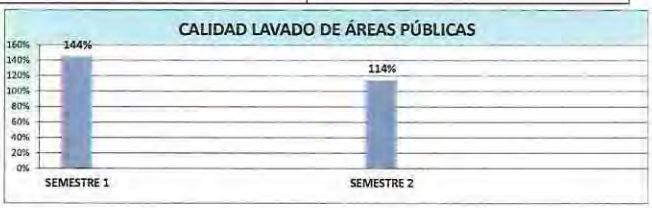
FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
Número de espacios públicos intervenidos (lavado)./Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	%	Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	Total de áreas públicas lavadas 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		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	

META DEL INDICADOR	**≥90%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE ACCIÓN 2019

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**SEMESTRE 1**	**SEMESTRE 2**
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	52	41
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	36	36
Resultado	144%	114%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
PRIMER SEMESTRE: se tenia proyectado el lavado de 36 zonas en espacio publico que contemplan zonas institucionales, bancaria, educativas, comercio entre otras, pero teniendo en cuenta la emergencia bio sanitario con COVID-19, esta cifra elevo su numero incluyendo zonas de restaurantes, zona industriales y otras **SEGUNDO SEMESTRE:** El numero de lavados de areas publicas esta porcentualmente por encima de lo proyectado esto se debe a las actividades que se realizan en prevencion a la pandemia COVID-19	SE DEBE ADQUIRIR UN VEHICULO PARA EL MOVIMIENTO DE PERSONAL Y HERRAMIENTAS DE LAVADO DE AREAS PUBLICAS.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO CALIDAD LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PUBLICAS

Variables - Periodo	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	2	4	9	93
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	4	4	8	72
Resultados (%)	**50%**	**100%**	**113%**	**129%**



Elaboró. Emiliano Jurado Carvajal
Tecnólogo de Operaciones

Aprobó. Nidia Esperanza Ramírez Martinez
Director de Aseo.

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Fecha de Elaboración		Fecha Ultima de Modificación
2010-11-10		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 presto el servicio de recolección, afectado por el número de veces que no se presto el servicio.						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable		Fuente de Información
$Continuidad = \frac{[1-\sum(D_i * U_i)]}{U_p * D} * 100$		Di	Número de veces que no se presto el servicio de la zona i	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se prestó el servicio.	Unidad de Operaciones
		UI	Número de usuarios de la zona i		
		D	Número de veces al año que se debe prestar el servicio		
		Up	Número total de usuarios		

Mide:	EFICIENCIA	x	EFICACIA		EFECTIVIDA		
Periodicidad	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	≥99.45%	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS

Variables	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de veces que no se presto el servicio de la zona i	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Número de usuarios de la zona i	16,150	0	0	19,410	0	0	0	0	0	0	0	19.410
Número de veces al año que se debe prestar el servicio	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Número total de usuarios	30.118	30.207	30.234	30.269	30.262	30.260	30.302	30.400	30.576	30.672	30.729	30.892
Resultados (%)	**100,00%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**99,5%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE:
La continuidad del Servicio de recolección en el primer trimestre del servicio de aseo presentó normalidad, sólo el primero de enero no se prestó el servicio por disposición institucional.
SEGUNDO TRIMESTRE: Para el trimestre evaluado, se presta el servicio con continuidad, no habido interrupción.

TERCER TRIMESTRE: En los meses de julio, agosto y septiembre de 2020, se reporta aumento de numero de usuarios y nuestro servicio se presta con continuidad.

CUARTO TRIMESTRE: en el ultimo trimestre se mantiene el promedio de aumento de usuarios, con la afectacion de la prestacion del servicio de recoleccion el dia 25 de diciembre que por directricez empresariales no se presto el servicio de recoleccion.

PROPUESTA DE MEJORA

Continuamos prestando el servicio de manera adecuada, se propone la adquisición de nueveos equipos de vehiculos compactadores para la mejora continua de la prestación del servicio público de aseo, en el componente de recoelcción y transporte.

II. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD

Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Promedio Continuidad Año	99,92%	99,74%	99,9%	99,9%	100%



Elaboró. Emiliano Jurado Carvajal
Tecnólogo de Operaciones

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez
Director de Aseo.

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
		Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 02

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		ESOLUCION CRA No. 12 199	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		. Gestión Operativa y Técnic	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**RECOLECCIÓN DE RESIDUOS - COBERTURA**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar porcentualmente la cobertura de la recolección de residuos recogidos en el municipio de Yopal, frente a los producidos en el área de prestación.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Residuos Recogidos / Residuos Producidos * 100	%	Residuos sólidos recogidos y transportados por la EAAAY EICE ESP, en el Municipio de Yopal.	Toneladas de residuos sólidos recolectadas durante el periodo evaluado (Solo EAAAY)	RELLENO SANITARIO
		Residuos sólidos recogidos y transportados por los dos operadores del servicio de aseo (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	Toneladas de residuos sólidos recolectadas durante el periodo evaluado (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	RELLENO SANITARIO

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

META DEL INDICADOR	**≥56%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	Estadisticas de la unidad de Relleno
NOTA:	El porcentaje del presente indicador fue objeto de modificación, teniendo en cuenta que se revaluó de acuerdo a los históricos de los años anteriores y resultados del primer trimestre. Por otra parte, se debe tener en cuenta que la producción de residuos corresponde al número de suscriptores y al valor promedio producción percapita estimado en 0.75Kg/hab*día. Se evidencia una disminución en la producción de residuos solidos en el área de prestación que se atribuye a la actividad de aprovechamiento, a través de los programas que realiza la EAAAY EICE ESP con apoyo de los recicladores de oficio del Municipio, del cuál se lleva un control mensual.		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

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.	2.336,63	2.113,74	2.169,62	1.897,82	2.130,47	2.265,28	2.522,37	2.244,98	2.403,39	2.425,1	2.391,9	2.666,7
Residuos sólidos recogidos y transportados por los dos operadores del servicio de aseo (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	3.814,30	3.446,15	3.592,58	3.133,02	3.542,63	3.654,13	4.124,85	3.697,58	3.858,61	3.975	3.885	4.373
Resultado	**61,3%**	**61,3%**	**60,4%**	**60,6%**	**60,1%**	**62,0%**	**61,2%**	**60,7%**	**62,3%**	**61,0%**	**61,6%**	**61,0%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: Para el primer trimestre el porcentaje de participación en la recolección de residuos sólidos se mantuvo en el sobre el 60% por ciento en promedio. lo anterior, se debe a que en el municipio de yopal se encuentran dos empresas prestadoras del servicio por libre competencia y la eaaay tiene al momento la mayor cantidad de suscriptores en el servicio de aseo.

SEGUNDO TRIMESTRE: Para el presente semestre, se tiene el 60% del recolección, con respecto a la generada.

TERCER TRIMESTRE: En el esquema de libre competencia, la EAAAY reporta para el presente trimestre un promedio del 63% de la producción generada en el Municipio es recolectada por la EAAAY, lo cual es positivo comparado con los usuarios que tiene la EAAAY.

CUARTO TRIMESTRE: para este trimestre se mantiene la curba de de participacion en la recoleccion de residuos solidos dado que la empresa de la competencia recolecta la bendicion la cual esta haciendo aumentar el peso de ellos en la participacion de recoleccion para el munisipio de yopal.

PROPUESTA DE MEJORA

LA EMPRESA DEBE OPTIMIZAR EL EQUIO AUTOMOTOR CON VEHICULOS NUEVOS Y DE ESTA MANERA ATENDER EFICIENTEMENTE LOS NUEVOS POTENCIALKES USUARIOS QUE SE LES VA PRESTAR EL SEVICIO COMO LO SON LA CIUDADELA LA BENDICION Y LOS CENTROS POBLADOS.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO COBERTURA SERVICIO DE ASEO

Variables - Periodo	2016	2017	2018	2019	2020
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	2.349	2.206	25.863	26.832	27.568
Promedio anual - Basura producida durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopal)	4.112	3.826	45.388	43.489	45.096
Resultados (%)	**57%**	**58%**	**57%**	**62%**	**61%**



Elaboró. Emiliano Jurado Carvajal
Tecnólogo de Operaciones

Aprobó. Nidia Esperanza Ramírez Martínez
Director Aseo

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**RECOLECCIÓN DE RESIDÚOS SÓLIDOS EAAAY EICE ESP**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de residuos sólidos que la EAAAY EICE ESP recoge y transporta frente al promedio mensual de los últimos doce meses.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Residuo Recogido /Residuo Promedio * 100	%	Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal	Toneladas de Residuos Sólidos recogidas mensualmente por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal	Relleno Sanitario
		Promedio Mensual de Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	Estimativo de residuos sólidos recogidos en el Municipio de Yopal por la EAAAY EICE ESP en el mes, del promedio de los últimos doce meses.	Unidad de Operaciones

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

META DEL INDICADOR	**≥95%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE ACCÓN 2020

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal	2.336,63	2.113,64	2.169,62	1.897,82	2.130,47	2.265,28	2.522,37	2.244,98	2.403,39	2.425,1	2.391,9	2.666,70
Promedio Mensual de Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	2.338,36	2.265,06	2.276,28	2.251,87	2.249,03	2.275,99	2.205,13	2.210,11	2.453,55	2.505,30	2.551,42	2.505,66
Resultado	100%	93%	95%	84%	95%	100%	114%	102%	98%	97%	94%	106%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
PRIMER TRIMESTRE: Para el primer trimestre la cobertura en la prestación del servicio de aseo se mantiene en los porcentajes programados para los meses de enero y febrero, ya queen el mes de marzo la produccion se aunmenta un 2% teniendo en cuenta la pandemia de COVID 19. **SEGUNDO TRIMESTRE:** durante el segundo trimestre se ha prestado el servicio a todos los Usuarios del servicio, y se mantienen el promedio d ela recolección de acuerdo a la generación proyectada. **TERCER TRIMESTRE:** Para el trimestre evaluado, se observa que estamos aumentando la recoelcción de residuos, a mayor numero de usuarios, mayor cobertura de la recolección. **CUARTO TRIMESTRE:** la cobertura en el cuarto trimestre se mantiene garantizando a todos nuestros usuarios una prestacion	Continuar con la prestación del servicio de manera Adecuada, que nos permite realizar la recolección de los residuos sólidos de manera adecuada, y cubriendo la proyección de residuos generada.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Variables - Periodo	2016	2017	2018	2019	2020
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	2.080	2.213	2.155	2.217	2.297
Promedio anual - Estimativo Basura producida durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopal)	2.318	2.103	2.169	2.139	2.341
Resultados (%)	**90%**	**105%**	**99%**	**104%**	**98%**



Elaboró. **Emiliano Jurado Carvajal**
Tecnólogo Operaciones y Mantenimiento

Aprobó. **Nidia Esperanza Ramirez Martinez**
Directora de Aseo

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	DIRECCION ASEO - UNIDAD DE APROVECHAMIENTO						
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	
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión		**b. Calidad del Servicio**		c. Gestión Operativa y Técnica	X	
Nombre del Indicador	**CANTIDAD MATERIAL DE LOS PROGRAMAS DE POSCONSUMO**						
Objetivo del Indicador	Lograr el aumento de los residuos de poscoNsumo recepcionados en las instalaciones administrativas de la EAAAY EICE ESP, frente al promedio de las cantidades recibidas en los dos ultimos años.						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
Cantidad (kg) de Residuos dispuestos según los programas de posconsumo/ Cantidad (kg) de residuos de posconsumo recibidos en el punto EAAAY.	%	Residuos dispuestos finalmente según programas de posconsumo	Son la cantidad de residuos de posconsumo que entregan los usuarios (residenciales, comerciales, institucionales, empresariales y otros) a través de las jornadas, campañas, socializaciones y capaciones realizadas por la unidad de aprovechamiento de la EAAAY EICE ESP.	Unidad de aprovechamiento
		Cantidad (kg) de residuos de posconsumo recibidos en el punto EAAAY.	Cantidad de residuos de posconsumo entregados a los gestores que hacen parte de los programas de posconsumo.	Unidad de aprovechamiento

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X	
Periodicidad	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL		

META DEL INDICADOR	≥ 100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		Estadistica de la Unidad.	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS	TRIMESTRE I			TRIMESTRE II			TRIMESTRE III			TRIMESTRE IV		
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos dispuestos finalmente según programas de posconsumo	10	0	0	0	62,8	0	24	76	0	20	60	70
Cantidad (kg) de residuos de posconsumo recibidos en el punto EAAAY.	30	50	20	0	62,8	0	24	76	0	20	60	70
Resultados mensual (%)	33%	0%	0%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	##	100%	100%
Resultado trimestral (%)		33%			0%			100%			100%	

INTERPRETACION DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: Durante este periodo se recibieron 100 k de residuos de posconsumo correspondientes a 10 k de insecticidas domésticos y 90 k de pilas, medicamentos y luminarias, de los cuales solo los 10k de insecticidas pudieron ser entregados al programa; en cuanto a los 90 k restantes debido a la restriccion por CODVID 19 en la movilizacion y transporte, no pudieron entregarse a los gestores del programa de posconsumo.
.

SEGUNDO TRIMESTRE: Para este trimetre se recibieron 62,8 k de residuos de posconsumo correspondientes a 12k de medicamentos y 50,8 de luminarias.

TERCER TRIMESTRE: Durante el desarrollo de este trimestre se manejaron 100 k de residuos de posconsumo, equivalente a 24k de medicamentos, 16 k de Luminarias y 60 kg de Luminarias. La totalidad fue entregado a los convenios de con los gestores del programa de posconsumo.

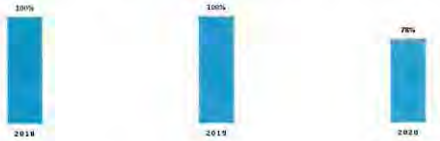
CUARTO TRIMESTRE: Dentro del desarrollo de capacitaciones realizadas en tres campañas en 3 puntos diferentes de la ciudad de Yopal se socializaron los programas de posconsumo durante el desarrollo de estas campañas se manejaron 150 k de residuos de posconsumo, entre medicamentos vencidos, luminarias, envaces de pesticidas e insecticidas, pilas y luminarias.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO DISPOSICION FINAL			
Variables	2018	2019	2020
Promedio (KG) anual de residuos de posconsumo dispuestos a los gestores de los programas.	324,50	386,55	27
Promedio (KG) anual de residuos de posconsumo recibidos en el punto EAAAY EICE ESP.	324,50	386,55	34
Resultados (%)	100%	100%	78%

HISTORICO DISPOSICION FINAL



Maria Isabel Perez Diaz
Elaboró. Tecnologa Unidad de Aprovechamiento

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez
Directora Aseo

VoBo. Adiana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.07.03
	Fecha de Elaboración: 2014-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-12-16	Versión: 02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO						
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No.720 DE 2015		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE VINCULACION DE EMPRESAS AL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR DE LA EAAAY EICE ESP.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(EMPRESAS VINCULADAS / EMPRESAS SOCIALIZADOS)*100	%	EMPRESA VINCULADAS	Esta variable indica el numero de usuarios vinculados al programa Adopta un Reciclador.	CONTROL DEL PROGRAMA
		EMPRESAS SOCIALIZADAS	Esta variable indica el numero de empresas (xxxxxxxx) socializadas en el programa Adopta un Reciclador.	CONTROL DEL PROGRAMA

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

META DEL INDICADOR	92%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
EMPRESA VINCULADAS	25	0	9	11
EMPRESAS SOCIALIZADAS	29	0	9	11
Resultado %	86%	0%	100%	100%

INTERPRETACION DE RESULTADOS

En este indicador de cumplimiento, se tiene en cuenta tanto las capacitaciones al sector comercial e institucional, así como las socializaciones casa a casa, charlas en las instituciones educativas e intervenciones radiales

PRIMER TRIMESTRE: Para este periodo se puede observar el cumplimiento de la meta establecida en el plan de accion. de las 29 socializadas 4 no se vincularon al programa Adopta un Reciclador que solo recibieron la charla informativa.

SEGUNDO TRIMESTRE: Teniendo en cuenta las restricciones en el municipio de Yopal derivadas de la pandemia COVID 19, durante este trimestre no se logró realizar vinculaciones ni socializaciones a nuevos usuarios del sector empresarial.

Sin embargo, se realizaron actividades de socializacion, capacitacion y sensibilizacion al personal de la empresa, logrando la vinculación de 52 funcionarios de la EAAAY EICE ESP al programa Adopta un Reciclador.

TERCER TRIMESTRE: Durante el desarrollo de este trimestre y pese a las restricciones de la Pandemia COVID 19 se socializó y vinculó al programa Adopta un Reciclador a 9 usuarios; dentro de los que se encuentran 2 empresas con 25 empleados cada una y 7 conjuntos residenciales que cuentan con 1640 habitantes. La comunicación y socialiación del programa se realizo a través de un representante por usuario tales como como HSEQ de las empresas y Administradores de los conjuntos residenciales.

CUARTO TRIMESTRE: Durante el desarrollo de este trimestre y pese a las restricciones de la Pandemia COVID 19 se socializó y vinculó al programa Adopta un Reciclador a 11 usuarios; dentro de los que se encuentran 9 empresas con 5 empleados cada una y 2 conjuntos residenciales que cuentan con 240 habitantes. La socialiación del programa se realizo a través de un representante por usuario tales como como jefe de personal de las empresas y Administradores de los conjuntos

PROPUESTA DE MEJORA

SEGUNDO TRIMESTRE: Se hace necesario formular nuevas estrategias de sensibilización y/o comunicación para socializar el programa adopta un reciclador y de esta manera vincular nuevos usuarios del orden empresarial, institucional, comercial y residencial.

TERCER TRIMESTRE: Iniciando el cuarto trimestre se proyecta hacer pruebas de socialización a través de la plataforma virtual ZOOM y uso de las redes sociales mediante la publicación de videos educativos.

CUARTO TRIMESTRE: Para el proximo trimestre se proyecta aplicacion de mas vinculaciones de empresas ya que respectando extrictos protocolos de seguridad y utilizacion de medios digitales y ya superada la pandemia por el inicio de la vacunacion masiva se prevee mas acercamientos con la comunidad y los usuarios.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR					
Variables	2016	2017	2018	2019	2020
EMPRESA VINCULADAS	38	80	100	45	45
EMPRESAS SOCIALIZADAS	62	100	100	49	49
Resultados	61%	80%	100%	92%	92%



ANDRES MAURICIO SANABRIA PERILLA
Elaboró. Tecnologo Unidad de Aprovechamiento

NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ
DIRECTORA DE ASEO

ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
VoBo. Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.07.03
	Fecha de Elaboración: 2014-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-12-16	Versión: 02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO						
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No.720 DE 2015		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		X
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE RUTAS DE RECOLECCION DE MATERIAL A PROVECHABLE CON RECUPERADORES DE OFICIO.						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA EFECTIVIDAD DE LAS RUTAS DE RECOLECCION SELECTIVA CON RECICLADORES DE OFICIO CARACTERIZANDO LOS MATERIALES RECOLECTADOS.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
SECTOR -RUTA EFECTIVA	%	NUMERO DE RUTAS EFECTIVAS	Esta variable indica las rutas que lograron implementarse	CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE RUTAS POR BARRIO Y CANTIDAD MATERIAL RECUPERADO
SECTOR -RUTA ESTABLECIDA		NUMERO DE RUTAS PROGRAMADAS	Son las rutas seleccionadas para implementar el programa	

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

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PROGRAMA RUTAS PILOTO DE RECOLECCION SELECTIVA CON RECUPERADORES DE OFICIO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
RUTA EFECTIVA	1	0	0	1
RUTA PROGRAMADA	1	0	0	1
Resultado %	100%	0%	0%	100%



INTERPRETACION DE RESULTADOS

TRIMESTRE I:Se inicia ruta piloto de reciclaje en el barrio el bosque el sábado 1 de febrero de 2020 y todos los sábados del mes en el horario de 7:00 am´a 9:00 am. Aproximadamente 200 habitantes. Durante el primer trimestre se recolectaron 160 kg de material aprovechable.
TRIMESTRE II: Teniendo en cuenta las restricciones en el municipio de Yopal derivadas de la pandemia COVID 19, durante este trimestre no se logró avanzar con la implementacion de la ruta piloto, toda vez que los recuperadores no continuaron con la recoleccion.
TRIMESTRE III: Teniendo en cuenta la continuidad de las restricciones en el municipio de Yopal derivadas de la pandemia COVID 19, durante este trimestre tampoco se logró avanzar con la implementacion de la ruta piloto.
TRIMESTRE IV: Se inicia segunda ruta piloto de reciclaje en el barrio san martin y parque la iguana el martes 1 de dicimebre de 2020 y todos los sábados del mes en el horario de 6:00 am a 8:00 am. Aproximadamente 600 habitantes. Durante el el mes de diciembre se recolectaron 500 kg de material aprovechable.

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Históricos. RUTAS ESTABLECIAS vs. RUTAS EFECTIVAS					
Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020
Rutas efectivas	0,00	9	3	4	1
Rutas programadas	0	12	12	8	1
EFICIENCIA EJECUCION DE PROYECTOS	0%	75%	25%	50%	100%



ANDRÉS MAURICIO SANABRIA PERILLA	NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Elaboró. Tecnologo Unidad de Aprovechamiento	DIRECTORA DE ASEO	VoBo. Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-3	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.07.03
	Fecha de Elaboración: 2014-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-12-16	Versión: 02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO					
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No.720 DE 2015	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DE HÁBITOS CIUDADANOS SOBRE MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS.					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CUANTIFICAR LAS CAPACITACIONES, LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS A LA COMUNIDAD EN MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS, PROGRAMAS DE POSCONSUMO Y CONSUMO RESPONSABLE.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD DE CAPACITACIONES LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS	%	No. DE ACTIVIDADES DE CAPACITACION Y SOCIALIZACION REALIZADAS	INDICA EL NÚMERO DE LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS Y SECTORES SOCIALIZADOS	SOPORTES DEL PROGRAMA (PLANILLAS DE ASISTENCIA)
CANTIDAD DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL PROGRAMADAS		META ESTABLECIDA	META ESTABLECIDA EN EL PLAN DE ACCION INCLUYE: CAPACITACIONES,LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS.	PLAN DE ACCION

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

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE ACCION / PROGRAMA EDUCACION Y CULTURA CIUDADANA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

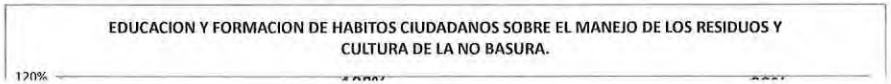
REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
ACTIVIDADES REALIZADAS	31	52	9	11
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	26	26	26	26
Resultado %	119%	200%	35%	42%



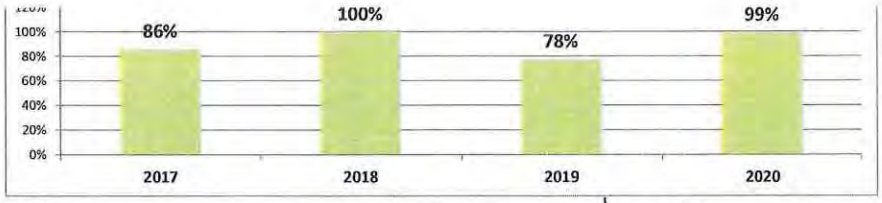
INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En este indicador de cumplimiento, se tiene en cuenta tanto las capacitaciones al sector comercial e institucional, así como las socializaciones casa a casa, charlas en las instituciones educativas e intervenciones radiales. **TRIMESTRE I:** Durante este periodo se realizaron actividades relacionadas con la capacitaciones lúdicas, socializaciones a los diferentes sectores (comerciales, intitucionales y residenciales), superando la meta trimestral proyectada en 26 actividades, realizando 31. **TRIMESTRE II:**: Teniendo en cuenta las restricciones en el municipio de Yopal derivadas de la pandemia COVID 19, durante este trimestre no se logró realizar capacitaciones lúdicas, socializaciones a los diferentes sectores comerciales, intitucionales y residenciales. Sin embargo se realizaron las actividades de socializacion, capacitacion y sensibilizacion al personal de la empresa, logrando sensibilizar a 52 funcionarios de la EAAAY EICE ESP durante este trimeste. **TRIMESTRE III**: Para este trimetre se realizaron actividades relacionadas con la capacitaciones lúdicas y socializaciones a 9 usuarios; dentro de los que se encuentran 2 empresas con 25 empleados cada una y 7 conjuntos residenciales que cuentan con 1640 habitantes. La socialización y capacitación del programa se realizó a través de un representante por usuario tales como como HSEQ de las empresas y Administradores de los conjuntos residenciales. **TRIMESTRE IV**:Para este trimestre y pese a las restricciones de la Pandemia COVID 19 se socializó y realizo capacitaciones lúdicas a 11 usuarios; dentro de los que se encuentran 9 empresas con 5 empleados cada una y 2 conjuntos residenciales que cuentan con 240 habitantes. La socialiación del programa se realizo a través de un representante por usuario tales como como jefe de personal de las empresas y Administradores de los conjuntos residenciales.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Históricos. EDUCACION Y FORMACION DE HABITOS CIUDADANOS SOBRE EL MANEJO DE LOS RESIDUOS Y CULTURA DE LA NO BASURA.



Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Actividades realizadas	103	100	93	103
Actividades programadas	120	100	120	104
EFICIENCIA EJECUCION DE PROYECTOS	86%	100%	78%	99%



ANDRÉS MAURICIO SANABRIA PERILLA

Elaboró. Tecnologo Unidad de Aprovechamiento

NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ

DIRECTORA DE ASEO

ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

VoBo. Profesional Unidad Planeación