812.25.01.0527.22

TITULO:	INDICADORES VIGENCIA 2022
FECHA:	26 de Julio del 2022
ELABORÓ:	ADRIANA LUCIA CHAPARRO ARAGÓN // Profesional Contratado EAAAY
VoBo	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación
OBJETO:	INFORMAR EL AVANCE PRESENTADO RESPECTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2022.

DESTINATARIO(S)	RECIBIDO (S)
JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente	
YUDY AICELA FERNANDEZ Directora Técnica	
NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ Directora de Aseo	
MARÍA FERNANDA GONZALEZ LOPEZ Directora Administrativa y Financiera	11:00 am. 01-08-2022
SEBASTIAN HERNÁNDEZ RIVEROS Director Comercial	
MANOLO FRANCISCO PEREZ DIAZ Asesor Jurídico	
SONIA AMPARO RAMIREZ MONTAÑA Profesional Control Interno	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
INDICADORES COMERCIALES SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2022 4
INDICADORES DIRECCIÓN TÉCNICA VIGENCIA 2022 12
INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO DE SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO EN VIGENCIA 2022: 24
INDICADORES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2022: 27
RECOMENDACIONES 36
OBSERVACIONES 37

INTRODUCCIÓN

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

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

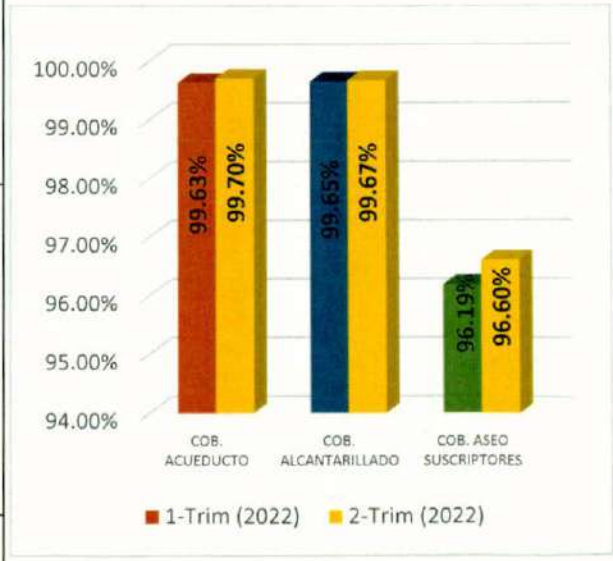
Teniendo en cuenta los indicadores establecidos por la resolución de la CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, donde se establecen indicadores administrativos, financieros, Comerciales y técnicos para una evaluación de la prestación del servicio, también guiándonos por los indicadores establecidos en el Plan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

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

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

INDICADORES COMERCIALES SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2022

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

INDICADOR	META	RESULTADO	SUSCRIPTORES PROYECTADOS	SUSCRIPTORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
COBERTURA ACUEDUCTO	100%	99,70%	42.117	41.991	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores en función del número de domicilios proyección DANE) del servicio público domiciliario de acueducto en el perímetro urbano de Yopal.	
COBERTURA ALCANTARILLADO	100%	99,65%	42.384	42.245	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores en función número de domicilios proyección DANE) del servicio público domiciliario de alcantarillado en el perímetro urbano de Yopal.	
COBERTURA ASEO SUSCRIPTORES	≥96%	96,60%	34.104	32.945	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores proyectados) sobre número de suscriptores del servicio público domiciliario de aseo	

						en el perímetro urbano de Yopal operado por la EAAAY.	

Durante el segundo trimestre del año 2022 se cumplió con la meta trazada para esta vigencia, sin embargo, es importante que la empresa tome medidas en cuanto a la Ciudadela la Bendición, toda vez que estos usuarios en su gran mayoría no están cancelando sus facturas, generando cartera con una eficiencia del recaudo del 29%. De otro lado, aunque se está cumpliendo con la cobertura del servicio de alcantarillado, puede mejorar el indicador, toda vez que es necesario que la dirección técnica informe a la oficina de facturación que sectores ya cuentan con el servicio de alcantarillado, teniendo en cuenta que en varias oportunidades se le ha enviado a técnica la base de suscriptores que no tienen activo dicho servicio con el fin de activar e iniciar a facturar.
Para finalizar, se hace necesario que la empresa replantee la estrategia comercial para la vinculación de antiguos suscriptores de aseo que se vincularon con la empresa privada; de igual forma es imprescindible que la parte jurídica de la EAAAY, esté presente en este proceso ya que la empresa privada frecuentemente comete abusos y competencia desleal y no hay quien le haga seguimiento, así mismo la empresa debe garantizar la prestación del servicio a los nuevos suscriptores, realizar un análisis financiero que identifique si la prestación del servicio a usuarios del sector rural es viable y que no le genere perdidas a la empresa.

COBERTURA MEDICIÓN						
META	**RESULTADO**	**SUSCRIPTORES**	**MEDIDORES**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≥99%	99,8%	41.991	41.915	CUMPLE	Refleja el grado de cobertura de medidores operando en el área atendida por la entidad.	

En cuanto al índice de cobertura de medición, su resultado se ha mantenido sobre el 99% como se evidencia en la gráfica, cumpliendo así la meta trazada durante el segundo trimestre de la vigencia 2022, demostrando la efectividad de la micro medición, puesto que se han venido cambiando equipos de medición que están frenados, y que han presentado problemas para el aforo de las lecturas. Se propone que el administrador que está a cargo del sistema SYSMAN, no sume los medidores que se reportan como frenados de los (inmuebles deshabitados y suspendidos), porque estos medidores se han revisado y se encuentran en buen estado. También es importante tener disponibilidad de medidores para la venta, se agotaron los medidores de bronce y plásticos; y se con el proceso de contratación para nuevos medidores en el 2022.

SUSCRIPTORES Y/O USUARIOS ATENDIDOS RECEPCIÓN Y QUEJAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS						
META	**RESULTADO**	**PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS**	**PROMEDIO MENSUAL SUSCRIPTORES ATENDIDOS**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≤15%	1,9%	41.825	812	CUMPLE	Muestra el porcentaje de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	

Para el segundo trimestre del año 2022 se cumple con la meta propuesta con un resultado de 1.90%. El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA. Las PQR - ALCANTARILLADO registradas corresponden a INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 254 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 51 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 92.

En cuanto a las reclamaciones para el servicio de ASEO que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO con 67 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD EN LA FACTURADO con 16 registros, la petición con mayor número TERMINACIÓN DE CONTRATO con 101.

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

Las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 254 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 51 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 92.

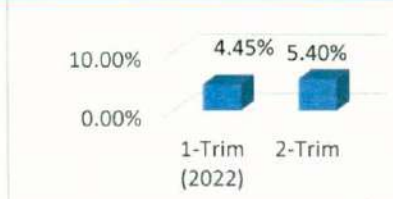
Se recomienda mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa. Mejorar la crítica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.

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. También es importante diseñar un buen 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.

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

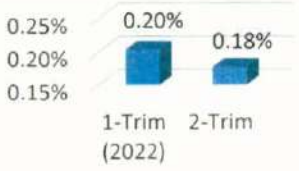
También es importante fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los mismos,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

INDICE DE CONSUMOS PROMEDIO

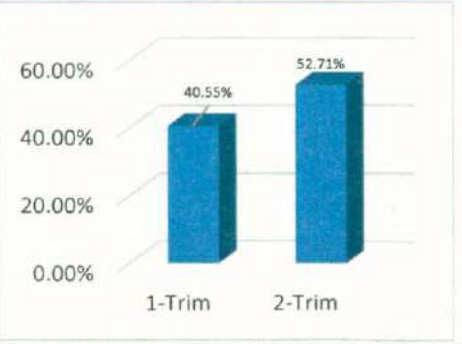
META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS	PROMEDIO SUSCRIPTORES FACTURADOS CON PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≤6%	5,40%	41.960	2265	CUMPLE	Muestra el porcentaje de consumos facturados por promedio en relación al número total de suscriptores que tiene la Empresa.	

Para el segundo trimestre del año en vigencia el índice de consumos promedio cumple con la meta trazada para el año 2022. En el mes de mayo de 2022 se facturaron a 2366 suscriptores con consumo promedio dentro de los que están (medidores frenado, dañados, dentro de rejas, taponados y con desviación significativa) lo que refleja el 5,6% del total de la facturación. (este resultado no incluye el sector de la ciudadela la bendición)

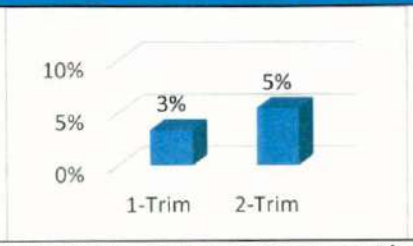
INDICE DE ERRORES EN TOMA DE LECTURAS

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE LECTURAS AFORADAS	PROMEDIO MENSUAL DE ERRORES DE LECTURA	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≤3%	0,19%	44.282	84	CUMPLE	Muestra el porcentaje de errores en toma de lecturas en relación al total de las lecturas realizadas.	

En el segundo trimestre el indicador de errores en toma de lectura cumplio con la meta establecida para esta vigencia. Sin embargo se debe tener en cuenta que desde noviembre de 2021 se inicio con facturacion en sitio, lo que significa que los aforadores realizan en una sola actividad (aforo, analisis, critica e impresión de la factura), lo que lleva a que el el aforador deba tomar la decision que se le va facturar al usuario cuando se presente algun tipo de novedad con el medidor.
En ese orden de ideas se lleva una estadista por aforador de los errores que cometen tanto de aforo como en la facturacion que salen en cada ciclo, para el mes de junio de 2022 se identificaron 72 errores (aforo y facturacion) de 44,521 lecturas aforadas y facturadas lo que refleja 0,16%.
Se recomienda que la EAAAY dentro de la vinculacion de personal realice el analisis de hojas de vida, toda vez que no se esta tomando en cuenta los perfiles para los cargos, reiterando 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, esto ayuda a que los medidores no se empañen ni se dañen con facilidad y adicionalmente disminuiria en cierto porcentaje el desgaste de los aforadores ya que no tendrian que arrodillarse.
También es importante que se relicen los cambio de medidores que presentan anomalia como (medidores nubados, medidores dañados)

INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA REDES						
META	**RESULTADO**	**AGUA SUMINISTRADA 2022**	**AGUA FACTURADA 2022**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≤33%	55.82%	6.846.868	3.024.700	NO CUMPLE	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.	

Para este segundo trimestre de la vigencia 2022 este inidcador no cumplio con la meta propuesta. En el mes de mayo de 2022 el indicador de agua no contabilizada quedo en 54%, cifra preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las perdidas comerciales como tecnicas, asi mismo se debe facturar todos los consumos de los predios oficiales y no ordenar inactivarlos para no facturar (parque la iguana, central de abastos), no se han tomado las medidas para el corte de agua de la conexion del Upamena, no hay los suficientes medidores para reposicion, las fugas se demoran en repararlas.

INDICE DE PRODUCTIVIDAD EN LA VINCULACION PARA EL SERVICIO DE ASEO DE LA EAAAY						
META	**RESULTADO**	**SOLICITUDES DE VINCULACIÓN 2021**	**VINCULACIONES 2021**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≥20%	5.48%	1387	76	NO CUMPLE	Muestra la efectividad en la gestión para el proceso comercial de vinculación al servicio de aseo de la EAAAY	

Para el segundo trimestre del año en vigencia 2022, este indicador no cumplió con la meta propuesta, pues su resultado fue de 5.48% a comparación del año 2021 donde para el último trimestre se obtuvo un 14,89%, pese a esto tampoco se cumplió con la meta que había sido programada para ese entonces. A pesar de los esfuerzos realizados por la oficina de Fidelización, con el fortalecimiento del equipo de trabajo y la implementación de nuevas plantillas para este proceso, no se ha tenido respuesta positiva por el otro operador, razón por la cuál dichos procesos se remitieron a la Superintendencia de Servicios Públicos. por otro lado se ha fortalecido la estrategia de procesos por medio de certificación de Disponibilidad de Servicio, que es radicada directamente por los usuarios que son captados por medio de llamadas telefónicas, visitas y captados en ventanilla de Atención a Usuarios de la Oficina de Fidelización.
Se recomienda involucrar a la Dirección de Aseo en las jornadas y actividades realizadas para fortalecer los servicios ofertados, con el fin de que se aumente el número de Usuarios vinculados, dadas las dificultades de operación que se han presentado este primer Semestre de 2022.

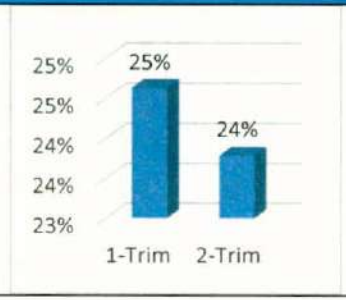
EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE							
SERVICIO	**META**	**RESULTADO**	**VALOR RECAUDADO 2022**	**VALOR FACTURADO 2022**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
ACUEDUCTO	≥75%	78%	5.431.256.533	6.969.174.627	CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥75%	82%	2.484.597.780	3.022.166.407	CUMPLE		
ASEO	≥75%	83%	3.192.036.527	3.944.014.573	CUMPLE		
GENERAL	≥75%	80%	11.107.890.840	13.935.355.607	CUMPLE		

Durante el segundo trimestre del año 2022, se cumplió con la meta establecida para esta vigencia. Es importante mantener el cumplimiento en estos indicadores por lo que se recomienda realizar las siguientes actividades 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. 2) Entrega de avisos de

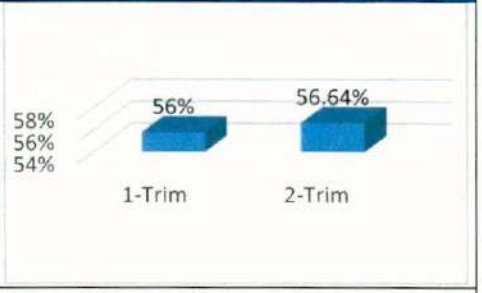
EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE

invitación a realizar el pago. 3) Financiación mediante acuerdos de pago. 4) Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. 5) Notificar la fecha de cortes o suspensión del servicio. 6) Realizar la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. 7) Revisar los predios que se encuentran en cobro coactivo. 8) Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. 9) Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. 10) Generar notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten más de seis (6) meses de morosidad. 11) Revisar las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. 12)Realizar el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primera visita. 13) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 14) Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecuciones de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA

INDICADOR	META	RESULTADO	VALOR RECAUDADO 2022	VALOR FACTURADO 2022	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
ACUEDUCTO	≥25%	23%	1.134.550.940	4.965.344.395	NO CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥25%	27%	505.991.968	1.891.559.129	CUMPLE		
ASEO	≥25%	23%	687.170.976	2.926.784.492	NO CUMPLE		
GENERAL	≥25%	24%	2.327.713.884	9.783.688.016	NO CUMPLE		

Durante el segundo trimestre de la vigencia 2022 se observa una disminución en la eficiencia de recaudo de cartera comparado frente al resultado del primer trimestre de la vigencia 2022, con lo que se concluye que el indicador no cumple con la meta trazada. Por lo anterior y en aras de lograr cumplir la meta propuesta se recomienda que establezcan un plan de acción que contemple las siguientes actividades: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. 2) Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. 3) Financiación mediante acuerdos de pago. 4) Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. 5) Notificaciones de la fecha de cortes o suspensión del servicio. 6) Realizar la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. 7) Revisar los predios que se encuentran en cobro coactivo. 8) Realizar cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. 9) Revisar las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas.

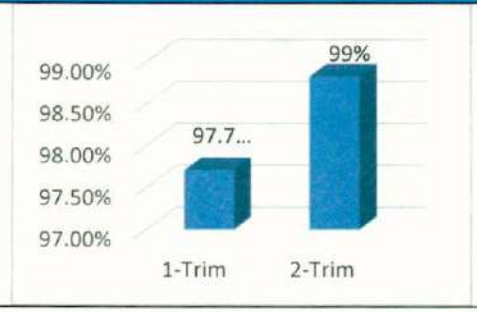
EFICIENCIA DEL RECAUDO TOTAL							
INDICADOR	**META**	**RESULTADO**	**VALOR RECAUDADO 2022**	**VALOR FACTURADO 2022**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
ACUEDUCTO	≥60%	55.02%	6.565.807.473	11.934.519.022	NO CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	
ALCANTARILLADO	≥60%	60.86%	2.990.589.748	4.913.725.536	CUMPLE		
ASEO	≥60%	56.46%	3.879.207.503	6.870.799.065	NO CUMPLE		
GENERAL	≥60%	57%	13.435.604.724	23.719.043.623	NO CUMPLE		

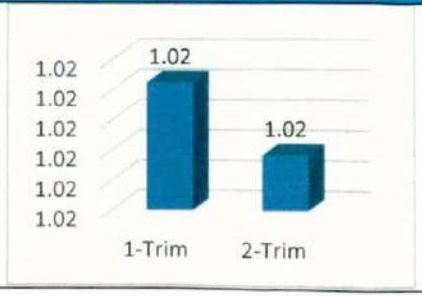
Para el segundo trimestre de la vigencia 2022 el indicador de eficiencia de recaudo total no cumplió con la meta establecida. La Eficiencia en el recaudo total a mayo de 2022, presenta una disminución de dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril, con una eficiencia del 57%, debido a que los recaudos no fueron aplicados en su totalidad durante el mes. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%, con un pendiente del 3% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

Por lo anterior y en aras de subir este indicador se sugiere realizar las siguientes actividades: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. 2) Entregar avisos de invitación a realizar el pago. 3) Financiación mediante acuerdos de pago. 4) Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. 5) Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. 6)Realizar la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. 7) Revisar los predios que se encuentran en cobro coactivo. 8) Realizar cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. 9) Realizar visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. 10) Generar notificaciones de cobro perjudico a usuarios que presenten más de seis (6) meses de morosidad. 11) Revisar las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. 12) Realizar el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primera visita. 13) Realizar la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 14) Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

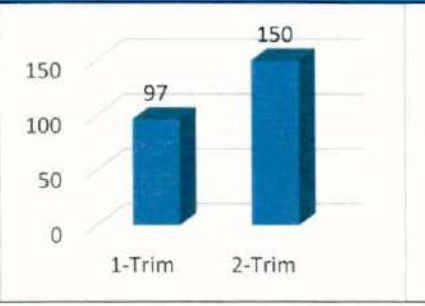
INDICADORES DIRECCIÓN TÉCNICA VIGENCIA 2022

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

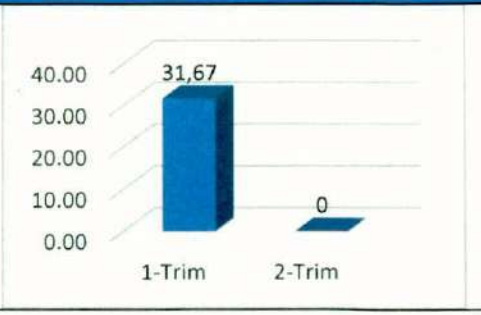
CONTINUIDAD ACUEDUCTO				
META	**RESULTADO**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≥98%	98%	CUMPLE	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se presta el servicio de acueducto en todos los barrios de Yopal, un valor cercano al 100% indica mayor prestación del servicio por red, si la cantidad de barrios afectada es menor, aumenta la continuidad del servicio acueducto es decir inversamente proporcional la cantidad de barrios afectados a la continuidad del servicio de acueducto	
En el segundo trimestre del año 2022, por la entrada en operación de la PTAP definitiva se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.76 horas al día manteniendo la prestación en calificación CONTINUO.				

CALIDAD DE AGUA				
META	**RESULTADO**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≤5	1,02	CUMPLE	El IRCA es el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua, el cual indica que, para un agua potable, apta para consumo humano este indicador debe estar por debajo del 5%, por tanto, el agua suministrada a la población con un indicador menor a este porcentaje CUMPLE con las características físico-químicas y bacteriológicas requeridas por la resolución 2115 de 2007 expedida por el entonces Ministerio de la Protección Social, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	

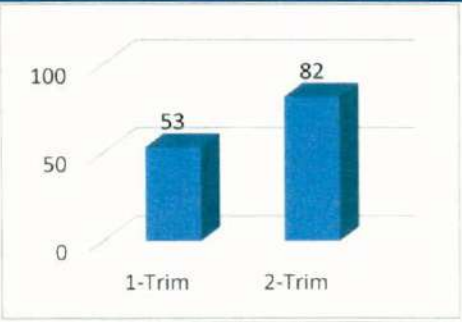
CALIDAD DE AGUA
La calidad de agua para este primer trimestre del año 2022 cumple con la meta trazada para la vigencia, ya que cumple con las características fisio-químicas y bacteriologicas requeridas por la resolución 2115 de 2007 en donde se manifiesta que el presente indicador debe estar en un porcentaje menor al 5%, evidenciandose en la grafica que su resultado fue de 1,02 lo que índica sin riesgo. Para continuar mejorando, es necesario continuar trabajando en los controles de calidad del agua a los diferentes sistemas de tratamiento para garantizar en todo momento el cumplimiento de la normatividad y en el aseguramiento de la calidad de los análisis realizados. Los parámetros no conformes corresponden al pH, por lo que regular el pH permitiría un IRCA de 0%.

CONCENTRACIÓN DBO5 (mg/L O2)				
META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≤90	110	NO CUMPLE	Mide la capacidad del sistema de tratamiento de Aguas residuales del Municipio de Yopal (PTAR) para eliminar la materia orgánica (DBO5) presente en las aguas residuales que se disponen, disminuyendo el porcentaje de afectación a la calidad del agua de la fuente receptora. Indicando que, a mayor porcentaje de remoción, menor contaminación en el ambiente generada por este parámetro.	

Para el presente indicador durante el segundo trimestre no se logró cumplir con la meta plasmada para la presente vigencia, pues se obtuvo un resultado de 110, mostrando un aumento en comparación al primer trimestre del año 2022 donde se obtuvo un valor de 97. A pesar de que se ha dado continuación a las estrategias de operación en la PTAR con la finalidad de disminuir paulatinamente la carga orgánica con los equipos y herramientas disponibles; en el primer trimestre se tuvo la DBO levemente por fuera del límite máximo permisible en los dos primeros meses del año.
Ya para el mes de marzo mejoró sustancialmente la remoción de DBO, debido a mejoramiento en el sistema de bombeo de filtros percoladores, mantenimiento a rodamientos de una unidad de filtración, inicio de proceso de biorremediación y el aumento de disponibilidad de recursos de infraestructura dada la aprobación de recursos económicos por parte de la EAAAY.
Un gran inconveniente que afronta la PTAR este año, es precisamente la falta de recursos humanos y de infraestructura por limitación de recursos económicos, esto se ve reflejado directamente en la calidad del vertimiento; debo alertar y reiterar que no se tiene continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos de la EAAAY presentan daños y descalibración.
De acuerdo a las necesidades evidenciadas se recomienda aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento, contrarrestar el incremento de este parámetro mediante la aplicación constante de insumos biológicos en filtros percoladores y realizar el mantenimiento (retiro parcial de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se esta haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes. Realizar monitoreo en el efluente de los filtros percoladores con mayor periodicidad, para establecer la construcción de una línea de flujo desde este proceso a la tubería de descarga al Caño Usivar, debido a que se ha evidenciado que la calidad del efluente de los filtros desmejora al ingresar a las lagunas facultativas, debido a la colmatación que presenta este proceso.

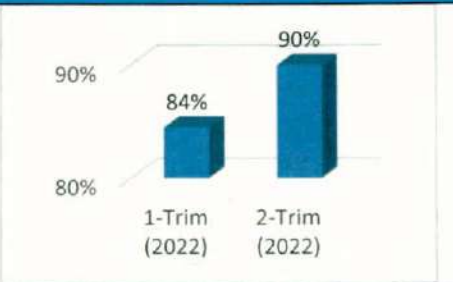
CONCENTRACIÓN G&A (mg/L O2)				
META	**RESULTADO**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≤20	NR	NO CUMPLE	Mide la capacidad del sistema de tratamiento de Aguas residuales del Municipio de Yopal (PTAR) para eliminar las Grasas y Aceites (G&A) presente en las aguas residuales que se disponen, disminuyendo el porcentaje de afectación a la calidad del agua de la fuente receptora. Indicando que, a mayor porcentaje de remoción, menor contaminación en el ambiente generada por este parámetro.	

Para el año 2022 continua la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la EAAAY y de Laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados y el Laboratorio de Procesos presenta inconvenientes en personal operativo, transporte y calibración de equipos de análisis de muestras. La frecuencia de monitoreo mensual es mínima, sin embargo, los resultados cumplen satisfactoriamente con los límites máximos permisibles establecidos por la norma de vertimientos (Resolución 0631 de 2015), con excepción del mes de ENERO que se tuvo un incremento drástico debido al ingreso de trazas de hidrocarburos al sistema. No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad. Sin embargo, según los reportes existentes, este parámetro generalmente se mantiene dentro de los limites permisibles por la normatividad de vertimientos.
Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se está haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.

CONCENTRACIÓN SST (mg/L O2)				
META	**RESULTADO**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2021**
≤90	81.67	CUMPLE	Mide la cantidad de este parámetro en miligramos presentes en un litro de agua residual tratada por la PTAR Yopal. Permite determinar si la calidad del efluente cumple con la normatividad vigente (Resolución 0631 de 2015).	

Para este segundo trimestre el indicador de concentración de SST (mg/L O2) cumple con la meta establecida para la vigencia 2022. Sin embargo continua la deficiencia en la frecuencia de monitoreo y muestreo de calidad por parte del laboratorio de procesos de la EAAAY y de Laboratorio externo, esto se debe a problemas en la contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados y el Laboratorio de Procesos presenta inconvenientes en personal operativo, transporte y calibración de equipos de análisis de muestras. No se está llevando una trazabilidad en el proceso de tratamiento de aguas residuales y esto no permite evaluar la eficiencia de los procesos unitarios de la PTAR con juicio y veracidad. Sin embargo, este parámetro cumple con lo limites permisibles por la normatividad de vertimientos.
Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se esta haciendo un muestreo en promedio

por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.

CONTROL DEL CAUDAL						
META	**RESULTADO**	**CAUDAL RECIBIDO**	**CAUDAL TRATADO**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICIÓN**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
>90%	87.3%	1814	1583	NO CUMPLE	Mide la capacidad del sistema en tratar el caudal de agua residual que ingresa a la PTAR Yopal mediante las redes de alcantarillado del Municipio de Yopal.	

Tal como se evidencia en el resultado obtenido de éste indicador durante el segundo trimestre del año 2022 no cumple con la meta trazada para el perido en vigencia.
En el primer trimestre del año 2022 se efectuó recirculación aproximadamente del 20% del caudal que ingresa al proceso de filtros percoladores debido a que en el verano disminuye el caudal promedio afluente, esta operación se ejecuta con el propósito de mejorar las eficiencias de remoción y calidad en el efluente. Para el segundo trimestre, se mantiene la recirculación en determinados horarios para potencializar el proceso de Biorremediación.
Se recomienda que para garantizar una mayor capacidad de tratamiento de la PTAR de Yopal es indispensable continuar realizando periódicamente remoción de las arenas del desarenador con el fin de evitar la colmatación de estas estructuras y garantizar una mayor capacidad. Es necesario también que la EAAAY invierta en la instalación de sistemas de lecturas de caudal en línea con sistemas SCADA, este proceso ayuda en la reacción oportuna de actividades operativas de los procesos unitarios de tratamiento. Ya es necesario que la EAAAY y la Alcaldía del municipio adelanten gestiones administrativas y técnicas para a corto y mediano plazo aumentar la capacidad de tratamiento en la PTAR existente y a largo plazo la construcción de un nuevo sistema de tratamiento con mejor tecnología y mayor capacidad de tratamiento.

INDICADOR	META	RESULTADO	PROYECTOS FORMULADOS	PROYECTOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO
CUMPLIMIENTO PSMV	100%	25%	6	2	NO CUMPLE	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PSMV.	Para este segundo trimestre este indicador no cumplió con la meta establecidas, pese a que se han venido desarrollando actividades como: cumplimiento a programas contenidos

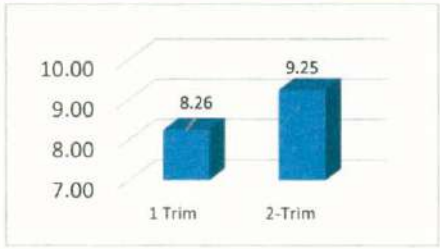
						en el PSMV aprobado por Corporinoquia en octubre de 2020: 1. Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos (2 actividades). • Efectuar seguimiento a la implementación del nuevo esquema de costos y tarifas. Se actualiza la tarifa por variación del IPC y se aplica a partir de febrero de 2022. 2. Programa de Operación, Reposición y Mantenimiento de Redes (2 actividades). •Reposición, Operación y Mantenimiento de los componentes del sistema de alcantarillado Sanitario. Se realizó limpieza y mantenimiento de 600 m de red sanitaria, en colector principal en carrera 19 entre calles 23 y 25 y manija de 8" calle 10 entre carreras 23 y 24. Limpieza de la totalidad de pozos de inspección Comuna V (50 pozos de inspección). Limpieza de 100 cajas domiciliarias en toda la ciudad. 3. Programa de Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado (6 actividades). 4. Programa de Eliminación de puntos de vertimiento (2 actividades). 5. Programa de Cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad). • Operación y mantenimiento de la PTAR. Se realizan actividades de mantenimiento a desarenadores del sistema de pretratamiento, mantenimiento correctivo a cadenas de sistema autolimpiante del pretratamiento, limpieza y retiro de material de cámaras de secado de

							lodos, mantenimiento correctivo a rodamientos axiales del filtro percolador No. 1, se realizaron batimetrías en las dos lagunas facultativas. 6. Programa de Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad). Se efectuaron caracterizaciones fisicoquímicas y microbiológicas al punto de vertimiento y río Charte.
CUMPLIMIENTO PUEAA	100%	21.7%	6	1	NO CUMPLE	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PUEAA.	No se cumplió con la meta trazada para el segundo trimestre del año en curso, pese a la ejecución de las actividades que a continuación se describen. 1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL (Con 3 actividades) • Se realizaron capacitaciones y charlas en 11 entidades públicas y privadas y 9 instituciones educativas en las dos jornadas y docentes. • Celebración Día Mundial de la Tierra 22 de abril y Día Mundial del Medio Ambiente 5 de junio. 3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO • Se continúa con la revisión y mantenimiento periódico a estas estructuras con el operador de línea. • Con el reporte del IRCA para los meses de abril, mayo y junio, generado por el INS se confirma que el agua que se entrega a Yopal tiene un nivel sin riesgo. • El Plan de Contingencia y Emergencia de la EAAAY se encuentra actualizado por la Unidad de Seguridad Industrial. 4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS

							• Se realiza pruebas de bombeo a los pozo Central Abastos y Núcleo Urbano en los meses de abril y mayo. 5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS • En el segundo trimestre se realizó cambio de dos (2) válvulas de ½" en la dirección C-41-N-11-2 el día 5 de abril del año en curso • La Unidad de Acueducto cuanta con una base de datos activa donde se evidencia el control y reparación de fugas del segundo trimestre las cuales se les dio solución en un 99%. • En el segundo trimestre se realizó la reposición de 579 micromedidores los cuales fueron suministrados por el área comercial de la empresa • Por parte del área comercial se realizó el mantenimiento a 413 micromedidores instalados donde se realizaron los trabajos de limpieza a filtros por medio de sonda. En el año 2021 se elaboró y presentó a Corporinoquia el PUEAA para la quebrada La Tablona y pozos profundos de Gran Producción, por direccionamiento de la Gerencia. Corporinoquia el 23 de diciembre, devuelve el documento informando que el PUEAA se debe presentar por fuente, es decir PUEAA para quebrada La Tablona y PUEAA para pozos profundos, por separado. El siguiente Plan de Acción, propuesto por la Unidad Ambiental, guarda los lineamientos exigidos por la normativa ambiental: PLAN DE ACCION 1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL (3 actividades)

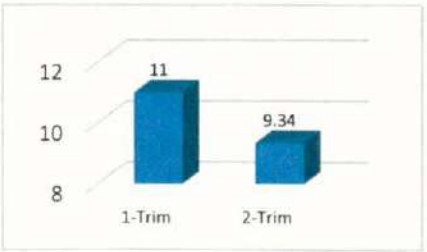
							2. PROYECTO PROTECCIÓN CUENCA LA TABLONA (5 actividades) 3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO (3 actividades) 4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS (3 actividades) 5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS (7 actividades) 6. PROYECTO USO DE AGUAS LLUVIAS (4 actividades) I Trimestre. Unidad de proyectos se encuentra en elaboración de Estudio Previo del PUEAA II Trimestre. Se elaboró estudio previo del PUEAA por la Unidad de Proyectos y se presentó a Gerencia para su aprobación.
CUMPLIMIENTO PGIRS	100%	25%	1	0,25	NO CUMPLE	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PGIRS	No se da cumplimiento con el presente indicador. Durante el SEGUNDO TRIMESTRE se ejecutaron las siguientes actividades: Se continua realizando actividades en lo que compete a charlas educacionales en el manejo adecuado de residuos sólidos, con el fin de concientizar a los usuarios sobre la importancia de reciclar, como contribuye esto al medio ambiente y a la ampliación de la vida útil del Relleno Sanitario. Se realizan charlas de educación ambiental en sectores institucionales, educativos e industriales, promoviendo el programa social "Adopta un Recuperador". En el segundo trimestre se realizaron 43

						actividades relacionadas con el programa. La Dirección de aseo durante el segundo trimestre realizo 88 brigadas limpieza y recuperación de 10 puntos críticos. Cabe resaltar que el proceso de cumplimiento de PGIRS, esta de la mano con la Prestación del servicio público domiciliario de aseo, sin embargo, es responsabilidad del Municipio realizar la actualización, y actualmente no se ha realizado. Se requiere hacer ajustes de modelo de indicador medible, pues tan solo no se realizan charlas educacionales, cumplir con el PGIRS, hace parte de la responsabilidad de llevar a cabo todas las actividades que son responsabilidad de la EAAAY EICE ESP: - Fortalecimiento Institucional - Inclusión recicladores - Mejoramiento en la prestación del servicio de aseo - prestación del servicio en el área rural - Disposición final - Relaciones con la comunidad La proyección para el año 2023 es incentivar el aprovechamiento en el Municipio, y estar de la mano con la actualización del PGIRS por parte del Municipio.

TASA DE ACCIDENTALIDAD						
META	RESULTADO	PROMEDIO DE TRABAJADORES	N° ACCIDENTES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
5	9.25	346	16	NO CUMPLE	Relación del número de casos de accidentes de trabajo, ocurridos durante el período con el número promedio de trabajadores en el mismo período.	

Para el segundo trimestre del año 2022 este inidcador no cumplio con la meta toda vez que la tasa de accidentalidad aumento comparada con el resultado del primer trimestre de la vigencia en curso. Para el segundo trimestre la constante es 3 reportes de accidente por mes, ninguno ha estado catalogado como grave.

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

ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES						
META	RESULTADO	THHT	N° ACCIDENTES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
<100	9.34	342.542	16	CUMPLE	El índice de frecuencia es la relación entre el número de casos de accidentes de trabajo ocurridos durante un período de tiempo y las horas hombre trabajadas durante el mismo.	

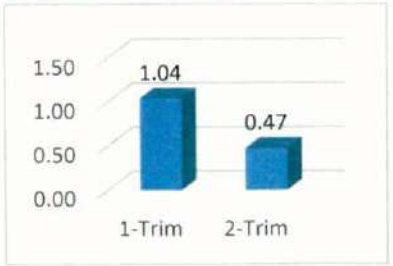
El presente indicador para este segundo trimestre del año 2022 cumplió con la meta propuesta con un resultado de 9.34, comparado con el resultado del primer trimestre de este año se evidencia disminución en el resultado toda vez que en el mes de enero no se registraron accidentes.

ÍNDICE DE SEVERIDAD

META	RESULTADO	THHT	DIAS PERDIDOS POR A.T.	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
<10	50.80	342.542	87	NO CUMPLE	Número de días perdidos y/o cargados por accidentes laborales en un período de tiempo.	

El índice de severidad reportado durante el segundo trimestre no cumple con la meta para el año 2022. Se establece que la información reportada presenta subregistro por cuanto se produjo un accidente grave en el mes de febrero y no se encuentra en el reporte realizado por la Oficina de Recursos Humanos. La estadística presentada aún presenta subregistro por cuanto no aparecen los registros del señor Henry Ayala, esto altera el indicador.
Es importante realizar una mesa de trabajo para conciliar la información y realizar presentacion del informe biométrico que permita mejorar los registros, o el analisis de los datos.

ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE

META	RESULTADO	I.F.A	I.S	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
<10	0.47	9.34	51	CUMPLE	Corresponde a la relación entre los índices de frecuencia y severidad de Accidentes de Trabajo con Incapacidad. Es un índice global de comportamiento de lesiones incapacitantes que no tiene unidad, su utilidad radica en la comparación entre diferentes periodos.	

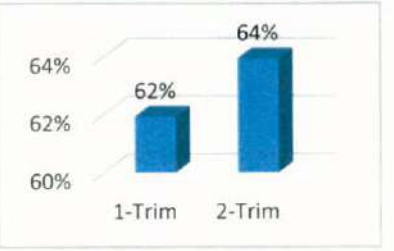
Se cumple para el segundo trimestre del 2022 con la meta establecida para el índice de lesión incapacitante con un resultado de 0.47, sin embargo el índice de lesión incapacitante es un poco elevado debido que para el segundo trimestre, en el mes de junio aumenta el ILI teniendo en cuenta que el Trabajador Yepes de la Dirección de Aseo reactivó las incapacidades por la Lesión de la que se encuentra en proceso de reincorporación y rehabilitación.

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

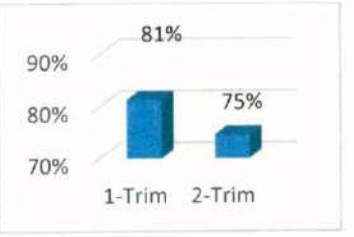
La dirección de Aseo cuenta con indicadores de recolección de residuos sólidos, capacidad y vida útil del relleno para la disposición de residuos, analizando los volúmenes disponibles de almacenamiento, a continuación, se presenta detalladamente los indicadores:

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EAAAY EICE ESP						
META	**RESULTADO**	**PROM. TON. RECOGIDAS**	**PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES**	**CUMPLIMIENTO**	**DEFINICION**	**COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL**
≥95%	100%	2.302	2.309	CUMPLE	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de residuos sólidos que la EAAAY EICE ESP recoge y transporta frente a la que debe recoger, con referencia al promedio mensual de los últimos doce meses.	

Para el segundo trimestre del año 2022 el indicador de residuos sólidos cumplió con la meta establecida, lo anterior debido a que en el se muestra un aumento continuo en toneladas recogidas teniendo en cuenta la expansión en zonas perimetrales del casco urbano del municipio.

RECOLECCION DE RESIDUOS - COBERTURA						
META	RESULTADO	PROM. TON. RECOGIDAS	PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES	CUMPLIMIENTO	DEFINICION	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≥56%	64%	2.302	3.600	CUMPLE	Reflejar porcentualmente la cobertura de la recolección de residuos recogidos en el municipio de Yopal, frente a los producidos en el área de prestación.	

El Indicador de recolección de residuos sólidos EAAAY cumple con la meta trazada para la vigencia 2022. En este segundo trimestre se recogió el 65,7% en promedio de todo el municipio de Yopal, con respecto al operador privado, resultados positivos para la empresa, que continúa trabajando por la mejora continua en la prestación del servicio.
Es importante ampliar el parque automotor de la eaaay, para aumentar cobertura de servicio en otros puntos del municipio de yopal. para el mes de julio, se espera la adquisicion de un vehiculo nuevo compactador, que llegara a finales del mes de junio, para dar mayor cobertura de servicio.

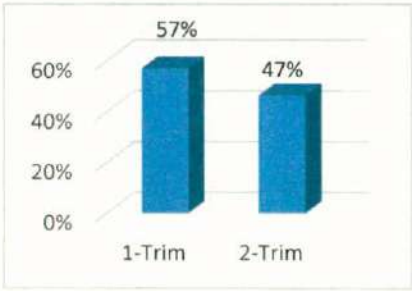
VIDA UTIL DEL RELLENO SANITARIO EL CASCAJAR						
META	RESULTADO	VOL. (M3) OCUPADO CELDAS	CAPACIDAD RELLENO (M3)	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
>20%	74.59%	51.916	204.343	CUMPLE	Control y seguimiento de la disposición de residuos sólidos en la celda en operación para determinar la vida útil del relleno sanitario "El Cascajar".	

VIDA UTIL DEL RELLENO SANITARIO EL CASCAJAR

Para el segundo trimestre, se continua operando la celda 10 en la fase de ampliación del Relleno Sanitario el Cascajar, actualmente se esta recibiendo a trece (13) municipios tres del departamento de Boyacá y diez de Casanare, quienes apotan en promedio 1000 toneladas al mes, el promedio del presente trimestre es de 5100 toneladas mensuales con un ingreso promedio diario de 172 ton/día, la producción aumenta, pero se sostienen en los rangos de diseño, por lo que se garantiza que se cuente con espacio de almacenamiento hasta el mes de noviembre del año 2024.

El nivel de compactación es de 1.0 Ton/m3 garantizando los estandares de la norma. Nuestro indicador muestra un volumen disponible del 75% de la capacidad.

CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADOS - DISPONIBLE

META	RESULTADO	LIXIVIADOS ALMACENADOS (M3)	CAPACIDAD ALMACENAMIENTO (M3)	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
>10%	46.51%	68.786	128.606	CUMPLE	Este indicador muestra la capacidad promedio disponible de almacenamiento de líquido lixiviado en las siete piscinas existentes, es por tal razón que la meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10%.	

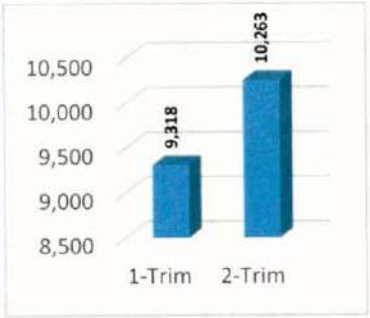
Para el segundo trimestre de 2022 la capacidad de almacenamiento se encuentra al 47% de capacidad disponible para recepcionar liquido lixiviado de operación y aguas lluvias por efecto de precipitaciones, las cuales se han presendado fuertemente en los ultimos dos meses.

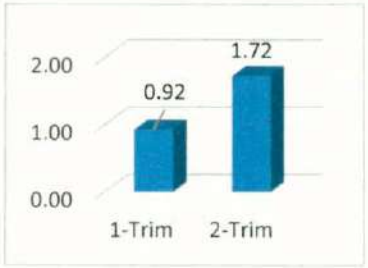
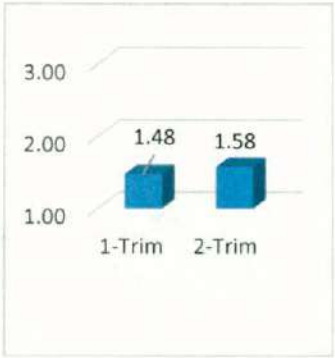
Para este trimestre, se cuenta con capacidad de almacenamiento, con restricción por fuertes lluvias, se realiza recirculacion constante, bombeo de trinchera No. 10 en operación hacia piscina 8 y de pinscina No. 8 hacia piscina No. 5, de alli se bombea a piscina No 6 y 7, surtiendose proceso de evapotranspiracion.

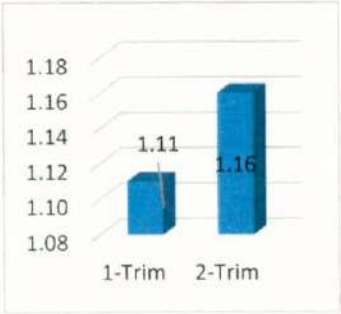
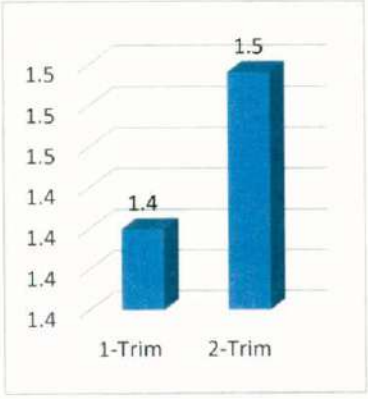
Se debe estabelcer un metodo urgente de manejo de liquido lixiviado por las necesiddes urgentes de darle manejo, también se requiere realizar manejo de aguas lluvias en todo el predio del Cascajar, techar al menos dos (02) piscinas.

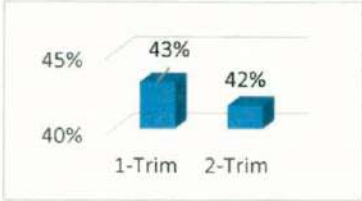
INDICADORES DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2022:

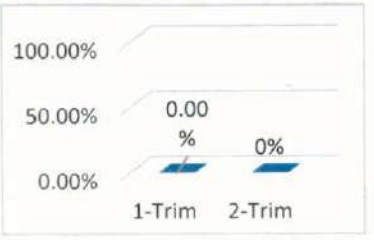
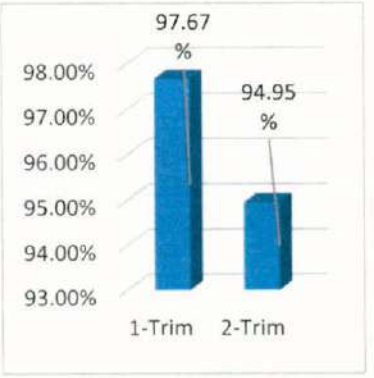
La dirección Administrativa y Financiera analiza indicadores económicos midiendo la viabilidad de la empresa y la relación con los costos de venta y prestación del servicio de la empresa, desde un análisis financiero enfocado en los siguientes indicadores de gestión:

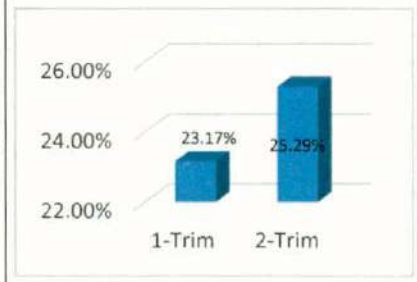
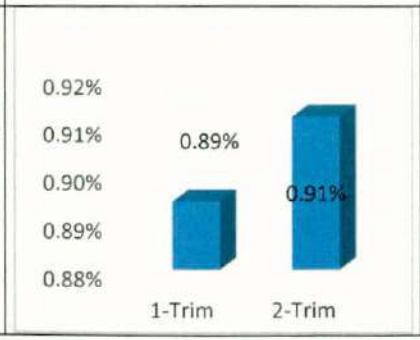
INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO
CAPITAL DE TRABAJO CONSOLIDADO	13,000 millones	10.263	NO CUMPLE	El capital de trabajo considerado como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar, se calcula de la resta obtenida del activo corriente y el pasivo corriente.		El capital de trabajo consolidado no cumplió en este segundo trimestre con la meta establecida para la vigencia 2022. Pese a esto, se evidencia un incremento en comparación al primer trimestre del año, reflejando una variación acentuada en el mes de junio, lo que prevé un mejor flujo de liquidez y de disponibilidad de capital de trabajo, para operar y cumplir con las obligaciones que se generan en desarrollo y realización de las actividades desde el punto de vista operativo y administrativo de la empresa. Es importante mantener los flujos de liquidez, para así atender las obligaciones y pagos oportunos de la EAAAY, con objetivo de minimizar hechos financieros que afecten negativamente los recursos de la empresa más adelante.

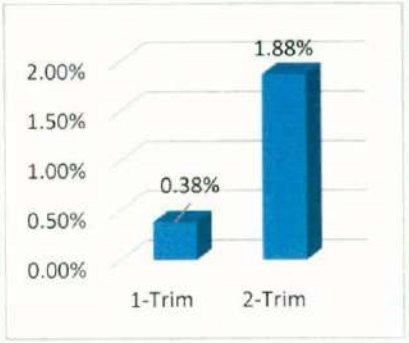
INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO
ROTACION CAPITAL DE TRABAJO CONSOLIDADO	>1	1,72	CUMPLE	Mientras mayor sea el valor de esta ratio mejor será la productividad del capital de trabajo, es decir, que el dinero invertido en este tipo de activo rota un número mayor de veces, lo cual se traduce en una mayor rentabilidad del negocio.		Para el segundo trimestre de la vigencia 2022 se cumplió con la meta trazada para este indicador, el cual presenta un comportamiento favorable en comparación al resultado obtenido durante el primer trimestre del año en el que no se cumplió la meta establecida. Se recomienda mantener el indicador de liquidez y de endeudamiento en forma positiva para lograr el comportamiento favorable de la rotación de capital.
RAZÓN CORRIENTE CONSOLIDADO	>1.1	2	CUMPLE	La razón corriente es un indicador financiero que nos indica la capacidad que tiene la Empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo. Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.		Para el segundo trimestre de la presente vigencia se cumple con la meta propuesta con un resultado de 2 de respaldo financiero para cubrir las obligaciones de la EAAAY a corto plazo. Es importante seguir cumpliendo con los pagos oportunamente para disminuir pasivos y administrar los recursos eficientemente.

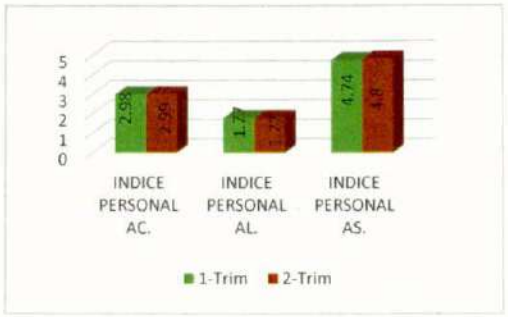
INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO
ALTA LIQUIDEZ CONSOLIDADO	>1.1	1.16	CUMPLE	La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.		Durante el segundo trimestre de la vigencia 2022 se observa un indicador de liquidez positivo para atender sus obligaciones al corto plazo, sin afectar sus inventarios y deudores, cumpliendo así con la meta trazada para este periodo. Se recomienda mantener y fortalecer los procesos de recaudos vigentes, actualizar controles efectivos, gestiones adecuadas y oportunas para la generación de ingresos en forma eficiente, que permitan mantener la liquidez inmediata de este indicador.
PRUEBA ACIDA CONSOLIDADO	>1.1	1	CUMPLE	La prueba ácida excluye los inventarios, por lo que solo se tiene en cuenta la cartera, el efectivo.		Durante el segundo trimestre del año 2022 se dispone de un indicador positivo manteniendo un comportamiento constante, lo cual significa la capacidad financiera de activo corriente, sin afectar los inventarios, para dar cumplimiento a sus obligaciones al corto plazo. Para continuar obteniendo este resultado positivo se recomienda mantener el eficiente control y fortalecimiento de los recaudos, ampliar el origen de la fuente de los recursos, dinamizar la economía de los servicios, con el fin de mantener el indicador de manera positiva.

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO
ENDEUDAMIENTO TOTAL CONSOLIDADO	<60%	42%	CUMPLE	Este índice refleja el grado de dependencia o independencia financiera de la Empresa.		'El indicador presenta un comportamiento constante, el cual refleja una capacidad de endeudamiento favorable para la empresa, toda vez que se mantiene inferior al 50% de su capacidad de pago frente a un nivel de endeudamiento de cara a terceros.
MARGEN NETO UTILIDAD	>0.50%	4,81%	CUMPLE	Es la capacidad de cualquier ente económico para generar ingresos, comparando la utilidad neta con los ingresos totales. Utilidad neta / ingresos totales		El margen neto de utilidad ha presentado comportamientos variados acentuados principalmente, en el mes de enero, febrero , mayo y junio, se observa que las utilidades de los ejercicios en los respectivos periodos son positivos, lo cual refleja la similitud y asociación del ingreso frente al gasto conforme al desarrollo de las operaciones de la empresa. Se recomienda realizar fortalecimiento y gestión eficiente en el recaudo de los recursos, priorización y austeridad en los costos y gastos, gestionar eficientemente y en forma oportuna los procesos de litigios y demandas con el fin de minimizar costos y gastos los cuales afectan significativamente las provisiones en el estado de resultados integral, contribuyendo a que se disminuya las utilidades de los ejercicios contables.

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO
% GASTOS FINANCIEROS SOBRE LA UTILIDAD OPERACIONAL	<1%	0,00%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos financieros en relación con la utilidad operacional.		El presente resultado indica que la participación de gastos financieros es de 0,00% sobre la utilidad operacional, lo cual es positivo para la empresa evidenciándose en el cumplimiento con el presente indicador.
COEFICIENTE OPERACIONAL	<100%	94,95%	CUMPLE	Este indicador analiza la capacidad que tiene una empresa de producir ganancias operacionales, antes de impuestos, intereses o gastos no operacionales, teniendo en cuenta todos los costos y gastos operacionales en la prestación de los servicios, se excluyen también los ingresos no operacionales.		Para segundo trimestre de la vigencia 2022 se cumplió con la meta establecida para este indicador; sin embargo, es altamente preocupante a que en comparación con el comportamiento del año 2021 este resultado se ha ido incrementando, situación que pone en riesgo la capacidad de la empresa.
RELACION DE GASTOS OPERACIONALES SOBRE INGRESOS OPERACIONALES	<30%	23,04%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos operacionales en relación a los ingresos operacionales.		Durante el presente trimestre se cumplió la meta con un 23% de participación de gastos operacionales en relación a los ingresos operacionales. Lo cual es positivo, pues disminuyo en comparación a la vigencia anterior. Observándose la rentabilidad que genera los ingresos operacionales en relación a la utilidad neta del ejercicio.

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO
RELACION DE COSTO DE VENTAS SOBRE INGRESOS OPERACIONALES	<90%	71,91%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los costos de ventas en relación a los ingresos operacionales.		Los costos de ventas en relación a los ingresos operacionales son del 71.91% durante el segundo trimestre del año 2022, cumpliendo con la meta establecida para esta vigencia; Se evidencia una leve disminución frente al resultado obtenido en el primer trimestre del año, lo cual es satisfactorio para la EAAAY.
CONTROL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	<30%	25,29%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los gastos administrativos en relación a los ingresos operacionales.		En el segundo trimestre de esta vigencia el control de gastos administrativos tuvo un aumento respecto al resultado obtenido en el primer trimestre, lo cual es altamente preocupante pues en vez de ir reduciendo esta cifra va es en alza y de continuar así se podría estar cerrando el año con una cifra mucho mayor al permitido.
CONTROL DE GASTOS DE PROVISION Y DEPRECIACIÓN	<6%	0,91%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los Gastos Provisión, depreciación en relación a los ingresos operacionales.		Se evidencia que los gastos de provisión y depreciación se ven inmersos en un 0,91% en relación a los ingresos operacionales cumpliendo con la meta durante el segundo trimestre del año 2022; sin embargo, se evidencia un alza en el resultado comparado con el primer trimestre del año.

INDICADOR	META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL	ANALISIS DE RESULTADO
DEPENDENCIA FINANCIERA DE OTROS INGRESOS	<5%	1,88%	CUMPLE	Porcentaje de participación de los otros ingresos en relación con el total de ingresos.		El porcentaje de dependencia financiera de otros ingresos para el segundo trimestre del año 2022 fue del 1,88%, cifra bastante preocupante pues en comparación al resultado obtenido en el primer trimestre se evidencia un aumento significativo, demostrando esto que la participación de los ingresos totales está empezando a generar gran dependencia para la parte financiera de la empresa.
EBITDA	$ 3.409	$ 1054	NO CUMPLE	Determina las ganancias o la utilidad obtenida por una empresa o proyecto, sin tener en cuenta los gastos financieros, los impuestos y demás gastos contables que no implican salida de dinero en efectivo, como las depreciaciones y las amortizaciones. En otras palabras, determina la capacidad de generar caja en la empresa.		Para este segundo trimestre este indicador no cumplió con la meta trazada para la vigencia 2022, pues la capacidad de generar caja es de $1054, cifra bastante preocupante pues refleja la baja capacidad que está teniendo la empresa para generar ganancias.

INDICADOR	META	RESULTADO	SUSCRIPTORES	TRABAJADORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
INDICE PERSONAL ACUEDUCTO	4	3.20	41.825	134	NO CUMPLE	Indica el Número de Trabajadores por cada 1.000 suscriptores.	
INDICE PERSONAL ALCANTARILLADO	4	1,54	42.075	65	NO CUMPLE		
INDICE PERSONAL ASEO	4	4,52	32.719	148	NO CUMPLE		

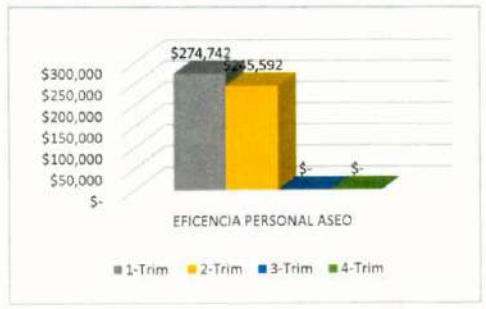
Es importante que los jefes de cada área realicen un análisis detallado principalmente del comportamiento del indicador de índice de personal de acueducto y alcantarillado, pues los valores reflejados están por debajo de la meta, pese a ello los costos de personal están elevados. Y en cuanto al personal de aseo se recomienda revisar el tema y tomar medidas, ya que, así como presenta valores por encima de la meta se refleja en mayor costo del personal. Los valores reportados están calculados hasta el mes de mayo, pues la dirección comercial n o ha reportado número de suscriptores para el mes de junio.

EFICIENCIA PERSONAL ACUEDUCTO						
META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
$500	$ 1.278	$3.864.970.746	3.024.700	NO CUMPLE	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	

El índice de eficiencia del personal del acueducto durante el segundo trimestre del año 2022 no cumplió con la meta establecida, pues indica que el costo del personal administrativo y operativo de acueducto, cuenta con un sobre costo que sobre pasa más del 150% de la meta establecida. Por esto, se recomienda revisar el tema y tomar las acciones necesarias. Datos reportados hasta el mes de mayo ya que la dirección comercial no ha reportado el volumen facturado del mes de junio.

EFICIENCIA PERSONAL ALCANTARILLADO						
META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
$200	$278	$834.292.371	2.996.167	NO CUMPLE	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	

El índice de eficiencia del personal del alcantarillado durante el segundo trimestre del año 2022 no cumplió con la meta establecida, pues indica que el costo del personal administrativo y operativo de alcantarillado, se encuentra por encima de lo proyectado. Por esto, se recomienda revisar el tema y tomar las acciones necesarias. Datos reportados hasta el mes de mayo ya que la dirección comercial no ha reportado el volumen facturado del mes de junio.

EFICIENCIA PERSONAL ASEO						
META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	Toneladas Recogidas	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
$100,000	$245.592	$2.763.347.746	2.567,79	NO CUMPLE	Indica el costo del personal administrativo y operativo por tonelada recogida.	

El índice de eficiencia del personal de Aseo durante el segundo trimestre del año 2022 no cumplió con la meta establecida, pues indica que el costo del personal administrativo y operativo de aseo, cuenta con un sobre costo que sobre pasa más del 150% de la meta establecida. Por esto, se recomienda revisar el tema y tomar las acciones necesarias. Datos reportados hasta el mes de mayo ya que se presenta una inconsistencia en valor reportado para el mes de junio.

RECOMENDACIONES

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

- Se recomienda a la dirección comercial, realizar un análisis detallado en la eficiencia del recaudo de cartera ya que los valores reportados respecto de la meta, han ido en disminución en este segundo trimestre comparado con el resultado obtenido en el primer trimestre del año, en el cual también tuvo un comportamiento bajo. Por ello se recomienda, continuar con el plan de mejora en los programas y/o proyectos de recuperación de la cartera.

- Se reitera la necesidad de revisar la eficiencia de costo de personal administrativo y operativo de acueducto, alcantarillado y aseo, ya que se presenta mayores costos y es necesario tomar las medidas necesarias.

- Es necesario que la Dirección Administrativa revise el indicador EBITDA y tome las medidas pertinentes, ya que desde la vigencia 2021 y en lo que va del 2022 no se ha cumplido con la meta propuesta, lo que indica la baja capacidad que está teniendo la empresa para generar ganancias. Es importante que actúen sobre los inductores de coste (cost drivers), lo que ayudara a identificar palancas de reducción con efecto multiplicador.

- En cuanto a los indicadores que conciernen a la Unidad PTAR es indispensable que se preste mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, ya que no se está teniendo continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de acuerdo a la normatividad debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados.

- Se sugiere a la Dirección Técnica por parte de la unidad de seguridad industrial reforzar las acciones tendientes a disminuir los accidentes de trabajo, a través de capacitaciones, inducciones y reinducciones en temas relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, y revisión de procedimientos para la ejecución de actividades, ya que el índice de accidentalidad va en aumento.

- Se debe prestar especial atención al indicador de **Índice de gua no contabilizada en redes**, puesto que el resultado obtenido está muy por encima de la meta establecida, situación que se viene presentando desde el primer trimestre del año, y aún no se han tomado las medidas correctivas para subsanar esta situación. Esta cifra es preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las perdidas comerciales como técnicas, así mismo se deben facturar todos los consumos de los predios oficiales y no ordenar inactivarlos para no facturar (parque la iguana, central de abastos), no se han tomado las medidas para el corte de agua de la conexion del Upamena, de otro lado no se cuenta con suficientes medidiores para repsosición y por otro lado se esta presentando demora en la reparación de fugas.

OBSERVACIONES

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

- Los indicadores correspondientes a **EFICIENCIA DE PERSONAL DE ALCANTARILLADO Y EFICIENCIA DE PERSONAL DE ASEO** no se pudieron reportar debido a que las cifras presentadas en los estados financieros contenían errores, por lo que se solicitó al área respectiva realizaran la corrección correspondiente. Basados en lo anterior la oficia de planeación deja anotación en el presente informe que dicha información no fue subsanada por el área competente, por lo que no fue posible evaluar y reportar estos indicadores.

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

- Se les enfatiza a todas las unidades que los datos ya reportados en los trimestres anteriores no deben ser modificados ya que esto altera los resultados reportados dentro de los informes. Basados en esto, se deja la anotación en este informe que la oficina de **SEGURIDAD INDUSTRIAL** modificó todas las cifras reportadas en el primer trimestre (THHT, INDICES DE SEVERIDAD E INDICES DE FRECIENCIA), sin comunicar y justificar a la unidad de planeación el por qué se efectuó esta modificación, ya que las cifras cambiaron sustancialmente.

- Para este segundo trimestre la **OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL** no reporto información, por lo que se solicita mayor compromiso por parte de dicha área en el diligenciamiento de los respectivos indicadores, puesto que altera el seguimiento y análisis debido a la falta de información.

- Es imprescindible programar una mesa de trabajo con participación de la oficina de Control Interno para realizar un análisis detallado de los indicadores planteados por cada una de las áreas, donde se tendrán en cuenta el desarrollo de las observaciones y las opciones de mejora presentadas para el siguiente trimestre.

- El área de Planeación estará atenta para realizar el replanteamiento de la formulación de los indicadores y reevaluación de las metas, como resultado del análisis realizado por cada director de área previamente justificado el cambio.

Sin otro particular,

ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Revisó: Adriana Cristina Rosas V. // Profesional Unidad Planeación
Elaboró: Adriana Lucia Chaparro Aragón // Profesional Contratada EAAAY
Anexo. Fichas individuales de indicadores firmadas

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

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

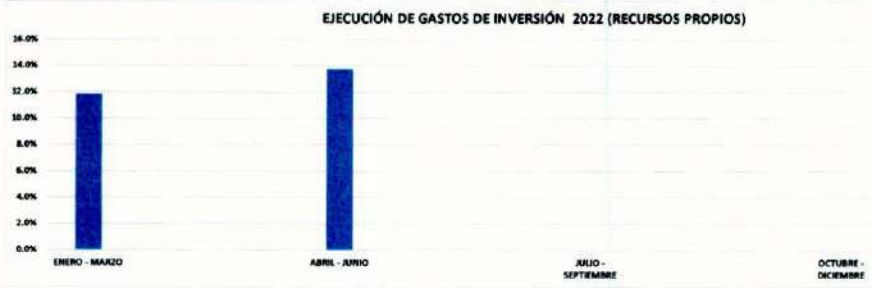
Mide: Periodicidad							
	EFICIENCIA MENSUAL		EFICACIA TIRMESTRAL	X X		EFECTIVIDAD ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2022

	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE	TOTAL DE LA VIGENCIA
Inversión Realizada Millones	473,600,994	550,219,920			**1,023,820,914**
Inversión Presupuestada Millones	4,008,320,000	4,008,320,000			**4,008,320,000**
Resultados (%)	**11.8%**	**13.7%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**25.5%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los rubros que se tienen en cuenta para alimentar el presente indicador son:
Construcción y Mantenimiento de Edificios / RECURSOS PROPIOS / Acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto gasoductos
Optimización Planta PTAR / RECURSOS PROPIOS / Alcantarillado y plantas de tratamiento de agua
Optimización Planta PTAP / RECURSOS PROPIOS / Otras obras de ingeniería civil
Aprovechamiento MIRS / RECURSOS PROPIOS / Servicios generales de

Primer Trimestre:

Se tenia una propiación inicial de $7.108.320.000, para este trimestre se presenta contracredito por $3.100.000.000.
Los rubros afectados por el contracredito son: Clausura y Plus Clausura Relleno Sanitario, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema, y Estudios y Proyectos; quedando este último rubro de ceros.
Los rubros que presentan movimiento son: Construcción y Optimización Infraestructura Sistema $459.065.382, Sistemas informáticos $13.136.485, Control, Mitigación Educacion Ambiental $1.399.127

Nombre	Apropiado	Modificaciones	Total Apropiado	Compromisos acumulados
Clausura y Plus Clausura Relleno Sanitario / RECURSOS PROPIOS / Otros servicios de relleno sanitario para desechos no peligrosos	900,000,000	(800,000,000)	100,000,000	
Construcción y Optimización Infraestructura Sistema / RECURSOS PROPIOS / Acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto gasoductos	4,787,000,000	(2,000,000,000)	2,787,000,000	459,065,382
Sistemas informáticos / RECURSOS PROPIOS / Servicios de administración de sistemas informáticos	267,030,000	-	267,030,000	13,136,485
Estudios y Proyectos / RECURSOS PROPIOS / Servicios de ingeniería en proyectos de construcción	800,000,000	(800,000,000)	-	-
Control, Mitigación Educacion Ambiental / RECURSOS PROPIOS / Servicios de consultoría ambiental	90,000,000	-	90,000,000	1,399,127

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

construcción de edificaciones industriales

Plan Optimización Presiones / RECURSOS PROPIOS / Servicios generales de construcción de acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto

Clausura y Plus Clausura Relleno Sanitario / RECURSOS PROPIOS / Otros servicios de relleno sanitario para desechos no peligrosos

Adquisición Equipos maquinaria y vehículos / RECURSOS PROPIOS / Comercio al por mayor (excepto el realizado a cambio de una retribución o por contrata) de otra maq

Construcción y Optimización Infraestructura Sistema / RECURSOS PROPIOS / Acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto gasoductos

Sistemas informáticos / RECURSOS PROPIOS / Servicios de administración de sistemas informáticos

Estudios y Proyectos / RECURSOS PROPIOS / Servicios de ingeniería en proyectos de construcción

Control, Mitigación Educacion Ambiental / RECURSOS PROPIOS / Servicios de consultoría ambiental

Segundo Trimestre:

Se tenía una propiación inicial de $7.108.320.000, para este trimestre se presenta contracredito por $3.100.000.000.

Los rubros afectados por el contracredito son: Clausura y Plus Clausura Relleno Sanitario, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema, y Estudios y Proyectos; quedando este último rubro de ceros.

Los rubros que presentan movimiento son: Optimización Planta PTAR $19.325.600, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema $946.932.531, Sistemas informáticos $53.136.485, Control, Mitigación Educacion Ambiental $4.426.298

Nombre	Apropiado	Modificaciones	Total Apropiado	COMP. ACUMUL.
Clausura y Plus Clausura Relleno Sanitario / RECURSOS PROPIOS / Otros servicios de relleno sanitario para desechos no peligrosos	500.000.000	(500.000.000)	0	
Optimización Planta PTAP / RECURSOS PROPIOS / Otras obras de ingeniería civil	20.000.000		20.000.000	
Optimización Planta PTAR / RECURSOS PROPIOS / Alcantarillado y planta de tratamiento de agua	20.000.000		20.000.000	19.325.600
Plan Optimización Presiones / RECURSOS PROPIOS / Servicios generales de construcción de acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto	262.890.000		262.890.000	
Construcción y Optimización Infraestructura Sistema / RECURSOS PROPIOS / Acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto gasoductos	4,787,000,000	(2,000,000,000)	2,787,000,000	946,932,531
Control, Mitigación Educacion Ambiental / RECURSOS PROPIOS / Servicios de consultoría ambiental	90.000.000		90.000.000	4,426,298
Estudios y Proyectos / RECURSOS PROPIOS / Servicios de ingeniería en proyectos de construcción	300.000.000	(300.000.000)		
Sistemas Informáticos / RECURSOS PROPIOS / Servicios de administración de sistemas informáticos	267.000.000		267.000.000	53.136.485

Tercer Trimestre:

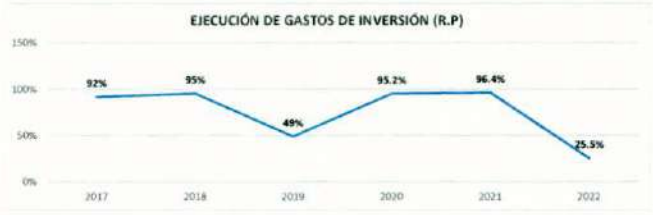
Cuarto Trimestre

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO EJECUCIÓN DE LA INVERSIÓN 2016-2021

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados (%)	92%	95%	49%	95.2%	96.4%	25.5%



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	**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 2022				
Variables /Periodo	**MARZO**	**JUNIO**	**SEPTIEMBRE**	**DICIEMBRE**
Ejecución Plan de Compras	5,435,312,109	6,582,352,464		
Programación Plan de Compras	19,160,444,048	19,220,409,098		
Resultado	**28.4%**	**34.2%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

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

Tercer Trimestre:
Cuarto trimestre:

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO (Millones)

Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Ejecución Plan de Compras	28,883	18,135	34,824	36,745	44,475	6,582
Programación Plan de Compras	29,806	30,730	39,744	37,634	46,459	19,220
Resultados	**97.0%**	**59.0%**	**87.6%**	**97.6%**	**95.7%**	**34.2%**

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. 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 2022

Variables /Periodo	ENERO - MARZO	MAYO - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Sumatoria de los Resultados de los Planes de Acción	33%	51%		
Total Planes de Acción	100%	100%	100%	100%
Resultado	**33%**	**51%**	**0%**	**0%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Primer Trimestre:

CONSOLIDADO DE DIRECCIONES

ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	Gerencia	39%
2	Administrativa y Financiera	28%
3	Comercial	30%
4	Técnica	31%
5	Aseo	34%
	PROMEDIO	**33%**

Segundo Trimestre:

CONSOLIDADO DE DIRECCIONES

ITEM	CONCEPTO	AVANCE
1	Gerencia	45%
2	Administrativa y Financiera	47%
3	Comercial	62%
4	Técnica	46%
5	Aseo	53%
	PROMEDIO	**51%**

Tercer trimestre:

Cuarto Trimestre:

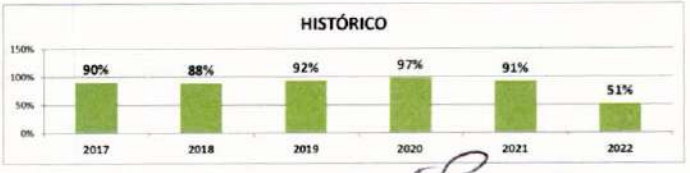
PROPUESTA DE MEJORA

Con el fin de continuar manteniendo el buen desempeño en cuanto al cumplimiento de las acciones programadas por parte de las oficinas, es necesario que los directores de cada área lleven a cabo mesas de trabajo con sus unidades, recalcando el compromiso con la ejecución de las actividades propuestas para la vigencia, y además que se realice el reporte de la informaciñon de manera oportuna, ya que retrasa el reporte del informe presentado por la unidad de planeación.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Sumatoria de los Resultados de los Planes de Acción	90%	88%	92%	97%	91%	51%
Resultados	90%	88%	92%	97%	91%	51%



Elaboró. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA

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	2022
Número de eventos informados	15	22	25	18	22	25							127
Total novedades	18	24	30	20	24	27							143
Resultado	83%	92%	83%	90%	92%	93%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	89%
Acumulado	83%	88%	86%	87%	88%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Durante el segundo trimestre se ha mantenido una constante en el cubrimiento de los eventos, sin embargo siguen faltando espacios para cumplir su totalidad, esto debido a la falta de solicitud e información oportuna por parte de las áreas responsables de los eventos o acciones, y el reporte de agenda correspondiente.	Asignar personas responsables de reportar la información oportunamente

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de eventos informados	11	159	273	202	297	268	127
Total novedades	11	189	311	240	310	288	143
Resultados	**100%**	**84%**	**88%**	**84%**	**96%**	**93%**	**89%**

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	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	2022
Número de comunicados de prensa de la EAAAY	1	2	1	1	1	2							8
Total comunicados de prensa	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	72
Resultado	17%	33%	17%	17%	17%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	11%
	17%	25%	22%	21%	20%	22%	18%	17%	15%	13%	12%	11%	

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de boletines de información de la EAAAY	346	195	136	37	32	63	8
Total Boletines de Información	365	365	346	72	60	72	72
Resultados	**95%**	**53%**	**39%**	**51%**	**53%**	**88%**	**11%**

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 OFICINA DE PRENSA Y COMUNICACIONES						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**ACTUALIZACIÓN DE REDES SOCIALES**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mantener actualizadas las notas en redes sociales institucionales						

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		
META DEL INDICADOR	**100%**		**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**		OFICINA DE PRENSA		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2022
Número de novedades publicadas	40	62	61	52	56	54							325
Total novedades	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	996
Resultado	48%	75%	73%	63%	67%	65%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%
	48%	61%	65%	65%	65%	65%	56%	49%	44%	39%	36%	33%	

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para el segundo trimestre ha tendido a dismunuir el contenido en redes en comparación al trimestre anterior	Generar mayor contenido extra, al proporcionado por las diferentes áreas, como campañas de educación ambiental, comercial e imagen corporativa

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

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

Elaboró: DIANA CAROLINA SILVA BAUTISTA	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 NIT. 844.000.785-4	**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 2022						

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	**PRIMER TRIMESTRE**	**SEGUNDO TRIMESTRE**	**TERCER TRIMESTRE**	**CUARTO TRIMESTRE**
# de Auditorias Ejecutadas	8	12		
#Auditorias programadas y aprobadas en el PAA	8	12	8	17
Resultado	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

La unidad de control interno realizo en el primer trimestre 2022, las siguientes auditorias y seguimientos: 1er arqueo a la caja menor informe N° 212.22, medicion al desempeño al FURAG, Evaluacion al sistema de control interno contable informe N° 122.22, informe seguimiento derechos de La unidad de control interno en cumplimiento de sus acciones y actividades contempladas en el plan de Auditoria se realizaron los siguientes actividades: -Seguimiento a los riesgos en el informe No 342.22, -Seguimiento al PAAC 2022 en el informe No 346.22,-Arqueo a la caja mejor en el informe No 213.22 , -Arqueo de la caja menor, informe No 450.22 , -Seguimiento a los planes de Mejoramiento interno en el informe No 498.22, - Medición FURAG en la página del DAFP, - Informe de control Interno Contable en la plataforma CHIP, informe N° 112.22, - Reporte de licencias de Software en la página derechos de autor, informe Anual N° 175.22,-realizo la evaluación independiente del sistema de control interno, - Seguimiento al trámite de las PQRS en el informe No 496.22, seguimiento Semestral al trámite de las PQRS mediante el informe No 496.22, - Seguimiento a la ley de austeridad en la vigencia 2022 : -Informe N° 0245.22, - Informe No 494,22, -Seguimiento a los formatos pendientes de reportar al SUI: Para enero.22, informe N° 0057,22, Para Febrero N° 169.22, Para Marzo N° 228.22, para Abril No 308,22 , para Mayo 367,22, Para junio No 468.22

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
# de Auditorias Ejecutadas	2	10	32	20
#Auditorias programadas y aprobadas en el PAA	6	10	34	10
Resultados	**33%**	**100%**	**94%**	**200%**

Elaboró. Sonia Amparo Ramirez Montaña
Profesional Unidad Control Interno

Aprobó. JAIRO BOSSUET PÉREZ 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	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 2022**						

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 2022

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
# Requerimientos atentidos en los términos solicitados	36	46	46	43	56	42							
# Total de Requerimientos recibidos	36	46	46	43	56	42							
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%							

CUMPLIMIENTO INFORMES ENTES DE CONTROL

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La unidad de control interno realizo seguimiento, dando apoyo a las respuestas de los requerimientos realizados por los Entes de control: en el primer Trimestre a 128 requerimientos. De la SSPD 28 en enero, 22 en febrero y 21 en marzo. De la Procuraduraia 2 en febrero y 2 en marzo. De la Fiscalia 1 en enero y 7 en marzo. De la personeria 1 en enero, 3 en febrero y 6 en marzo. de las Contralorias 6 en enero, 19 en febrero y 10 en marzo 2022. en el segundo trimestre a 141, 14 de la personeria Municipal, 16 contraloria Departamental, 11 procuraduria general de la Nacion, 3 de la fiscalia general, 95 de la SSPD y 2 de l CRA.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
# Requerimientos atentidos en los términos solicitados	12	106	116	0
# Total de Requerimientos recibidos	12	106	116	240
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

HISTÓRICO

Elaboró. Sonia Amparo Ramirez Montaña
Profesional Unidad Control Interno

Aprobó. Jairo Bosquet 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. 844.000.700-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		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	5		
# actividades programadas	5	5	5	5
Resultado	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**

ASEGURAMIENTO DE LA GESTIÓN DEL RIESGO Y ENFOQUE A LA PREVENCION

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La unidad de control interno realizo coordinacion , apoyo y asesoria en el reporte de informacion de la cuenta Fiscal a : Oficina juridca, Oficina de Recursos humanos, secretaria direccion Adm y Fin, y oficina de sistemas . La UCI dio apoyo en el reporte de informacion al SUI a Oficina juridca y Secretaria Direccion ADm y FINan. Se dio apoyo en la verificacion de actividades proyectadas en el PAAC 2022, como parte del primer seguimiento al Plan.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO				
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
# actividades ejecutadas	3	6	27	10
# actividades programadas	4	10	27	20
Resultados	**75%**	**60%**	**100%**	**50%**

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

FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACION DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACION**
(# Número de Silencios Administrativos Positivos)/(Total de Solicitudes Recepcionadas)*100	%	(# Número de Silencios Administrativos Positivos)	NÚMERO SAP RADICADAS	BASE DE DATOS DE LA OFICINA, QF DOCUMENT Y CORREO ELECTRÓNICO
		(# Total de Solicitudes Recepcionadas)	NÚMERO DE SAP CONTESTADAS	BASE DE DATOS DE LA OFICINA, QF DOCUMENT Y CORREO ELECTRÓNICO

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

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

INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
NO SE RADICARON SILENCIO ADMINISTRATIVOS POSITIVOS A LA FECHA	NO SE RADICARON SILENCIO ADMINISTRATIVOS POSITIVOS A LA FECHA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

Elaboró. Lorena Chaparro Torres
Profesional de Apoyo Oficina Jurídica

Aprobó. Manolo Francisco Pérez Díaz
Asesor Jurídico

VoBo. Adriana Cistina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA JURIDICA					
RESPONSABLE	MANOLO FRANCISCO PÉREZ DÍAZ					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Auditorías internas**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	AUDITORIA POR CONTROL INTERNO					

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

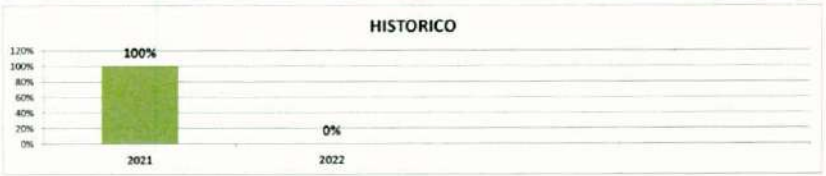
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
HALLAZGOS ENCONTRADOS	0	0	0	0	0	0						
HALLAZGOS CORREGIDOS	0	0	0	0	0	0						
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
NO SE RECIBIÓ AUDITORIA INTERNA EN EL PRIMER TRIMENTRE DE LA VIGENCIA 2022	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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



Elaboró. Lorena Chapatro Torres
Profesional de la Oficina Jurídica

Aprobó. Manolo Francisco Pérez Diaz
Asesor Jurídico

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:	OFICINA JURIDICA					
RESPONSABLE	MANOLO FRANCISCO PÉREZ DÍAZ					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Auditorias organismos de control externos**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	NO SE HA REALIZADO AUDITORIA EXTERNA EN LA VIGENCIA 2022					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(# de hallazgos corregidos / # de hallazgos encontrados)*1	%	# de hallazgos encontrados	0	0
		# de hallazgos corregidos	0	0

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

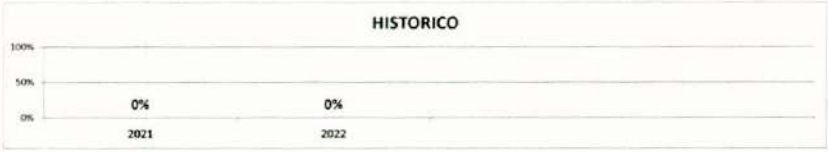
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
HALLAZGOS CORREGIDOS	0	0	0	0	0	0						
HALLAZGOS ENCONTRADOS	0	0	0	0	0	0						
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
NO SE RECIBIÓ AUDITORIA EXTERNA EN EL PRIMER TRIMESTRE LA VIGENCIA 2022	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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



Elaboró. Lorena Chaparro Torres
Profesional de la Oficina Jurídica

Aprobó: Manolo Francisco Pérez Díaz
Asesor Jurídico

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:	OFICINA JURIDICA					
RESPONSABLE	MANOLO FRANCISCO PÉREZ DÍAZ					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Fallos a favor de la EAAAY EICE - ESP**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Fallos a favor de la EAAAY EICE - ESP - "CONTESTACION OPORTUNA DE PROCESOS JUDICIALES".					

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

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

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

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

INTERPRETACION DE RESULTADOS

LOS TÉRMINOS JUDICIALES SON VIGILADOS POR EL CONTRATISTA ENCARGADO DE LA DEFENSA JUDICIAL DE LA EMPRESA.
PARA EL MES DE MAYO, SEGÚN LA ESTADISTICA SE DETERMINA SOBRE PROCESOS EN CONTRA DE LA EMPRESA. SIN EMBARGO, EN ESTE MES SE INSTAURÓ POR PARTE DE LA EMPRESA Número de procesos instaurados por la EAAAY en el mes de MAYO DE 2022: Uno (1) Demanda especial de levantamiento de fuero sindical con radicado No. 2022-00158 de conocimiento del Juzgado Primero Laboral del Circuito de Yopal, siendo demandados WILFREDO VIANCHÁ CORREDOR, SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE COLOMBIA – SINTRAOFICOL, SINDICATO DE TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP - SINTRAEAAAY.

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2021	2022		
INSTAURADOS EN CONTRA DE LA EAAAY	3	14		
CONTESTADOS EN TERMINOS	2	16		
Resultados	**67%**	**114%**		

Elaboró. Julieth Andrea Meneses
Profesional de Apoyo Oficina Juridica

Aprobó. Manolo Francisco Pérez Díaz
Asesor Juridico

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:	OFICINA JURIDICA					
RESPONSABLE	MANOLO FRANCISCO PÉREZ DÍAZ					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Tiempos de Respuesta**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CUMPLIMIENTO EN TERMINOS LEGALES PARA DAR RESPUESTA A LAS PETICIONES					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(# Número de documentos entregados dentro del término legal o establecido por el proveedor)/ (número total de documentos producidos) * 100	%	(# Número de documentos entregados dentro del término legal o establecido por el proveedor)	SE FORMULARÁ ATENDIENDO A LAS PETICIONES RADICADAS	BASE DE DATOS DE LA OFICINA, QF DOCUMENT Y CORREO ELECTRÓNICO
		(número total de documentos producidos)	SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES CONTESTADAS	BASE DE DATOS DE LA OFICINA, QF DOCUMENT Y CORREO ELECTRÓNICO

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
PETICIONES RECIBIDAS	5	10	7	7	13	12						
PETICIONES RESUELTAS	5	4	6	14	13	11						
Resultado	100%	40%	42%	100%	100%	132%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para el I trimestre se contestaron en enero 5 peticiones de 5 radicados, en febrero se radicaron 10 peticiones las cuales fueron contestadas 4 peticiones y en marzo radicadas 7 peticiones y 6 fueron resueltas- Para el II trimestre, en abril se contestaron 14 peticiones que comprende 6 peticiones que fueron radicadas 5 en febrero y 1 que fue radicada en marzo, adicionalmente, las que fueron radicadas en el mes de abril fueron contestadas en el mismo mes. Para el mes de mayo, se recibieron 13 y las mismas fueron contestadas en el mismo mes. Para el mes de Junio se recibieron 12 peticiones las cuales fueron 11 resueltas en el mes.	Para esta vigencia, se está haciendo un control y seguimiento 2 veces a la semana en el que se debe informar al Asesor Jurídico el avance de las peticiones radicadas y contestadas.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	**2021**	**2022**		
PETICIONES RECIBIDAS	36	54		
PETICIONES RESUELTAS	36	53		
Resultados	**100%**	**98%**		

Elaboró. Lorena Chaparro Torres
Profesional de Apoyo Oficina Jurídica

Aprobó. Manolo Francisco Pérez Díaz
Asesor Jurídico

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Primer trimestre: 1. 20 de Enero 2022: Participación del encuentro comunitario con los habitantes de los barrios El Gaván y La Esperanza, convocado por el Gestor de participación y educación ciudadana de la comuna 4, dónde se escucharon y resolvieron la solicitudes e inquietudes del sector. **2.** 8 de febrero 2022: Acompañamiento al alcalde Luis Eduardo acto de entrega del Banco de Maquinaria agrícola para la Secretaria de Desarrollo Económico y del taller de la Secretaria de Obras Públicas, lo que permitirá fortalecer las actividades agropecuarias y de mantenimiento de las vías del municipio. **3.** 11 de febrero de 2020: INos unimos a las acciones interinstitucionales que promueven la participación ciudadana! Directores, profesionales y coordinadores de las diferentes áreas de la EAAAY, apoyaron el Madrugón con los habitantes de la Comuna III, desarrollado por las Administraciones Departamental y Municipal, con el propósito de escuchar y atender las necesidades de los habitantes de este sector de la ciudad. **4.** 12 de febrero de 2022: ISiempre dispuestos a escuchar las necesidades de la comunidad! Desde la oficina de Responsabilidad Social, con el acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana en el barrio Casiquiare liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la Comuna 4, desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. **5.** 18 de febrero de 2022: Equipo de trabajo de la EAAAY participó en madrugón desarrollado con los presidentes de Juntas de Acción Comunal de la comuna II, liderado por la Administración Departamental, donde se escucharon y atendieron las inquietudes de la comunidad a fin de establecer soluciones a las diferentes necesidades del sector. **6.** 18 de febrero de 2022: Acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana con los habitantes del barrio Los Laureles, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. **7.** 21 de febrero de 2022: Acompañamiento entrega de la modernización de alumbrado público de la cancha cubierta en el barrio El Progreso III, contribuyendo a la seguridad del sector, promoviendo el aprovechamiento de estos escenarios deportivos en la comunidad. **8.** 27 de febrero de 2022: La EAAAY a través de la Oficina de Responsabilidad Social, se vinculó a la inauguración del Primer Torneo Municipal de Fútbol arena con la jornada de recolección de botellas PET como requisito de inscripción de los participantes, correspondiente a 50 botellas por equipo y así mismo las demás llevadas por los asistentes al evento, las cuales fueron entregadas a los recuperadores de oficio adscritos al Programa Institucional Adopta un Recuperador. Igualmente los funcionarios EAAAY hicieron su participación con dos equipos de jugadores en categorías Femenina y Masculina, en apoyo a estos espacios deportivos generados por la Administración Municipal. **9.** 01 de marzo de 2022: Apoyamos y trabajamos por una ciudad incluyente, encaminados en los objetivos de Responsabilidad Social, la EAAAY se vincula a la iniciativa de la Administración Municipal, apadrinando a Johan con el aporte de todo el equipo Directivo de la empresa, liderado por el Gerente Jairo Bossuet Pérez, para que a partir de hoy este menor tenga la oportunidad de acceder a los servicios integrales de rehabilitación del Centro de Hipoterapia, ya que requiere un tratamiento especializado y su familia no cuenta con los recursos. **10.** 06 de marzo de 2022: Durante el encuentro desarrollado por la Administración Municipal con la comunidad de Villa David, la EAAAY escuchamos las inquietudes y necesidades de los habitantes del sector. Durante la jornada los funcionarios de la EAAAY realizaron visitas de verificación a los sistemas operados por la empresa, de acuerdo a las solicitudes de la comunidad. **11.** 07 de marzo de 2022: Acompañamiento al Alcalde Luis Eduardo Castro y su Gabinete Municipal, en el Madrugón con la comunidad de Morichal, donde se atendieron las inquietudes de los habitantes del sector a fin de establecer compromisos y soluciones a sus solicitudes. **12.** 09 de marzo de 2022: En una gestión articulada entre la EAAAY y las secretarías de Gobierno, Obras y Planeación Municipal, se realizó la socialización del Plan de Esquemas Diferenciales con los líderes de la comunidad del Centro Poblado de Morichal, donde se establecieron las acciones y cronograma para la estratificación y vinculación a prestación de los servicios públicos, a fin de garantizar sistemas con calidad, continuidad y cobertura para todos los habitantes del sector. **13.** 15 de marzo de 2022: Acompañamiento en el desarrollo de las Ferias y Fiestas de Morichal, apoyando la reactivación económica de este importante sector de Yopal. **14.** 22 de marzo: En encuentro con el Superintendente (E) Diego Alejandro Ossa y equipo delegado de la SSPD, el cuerpo directivo de la EAAAY liderado por el Gerente Jairo Bossuet Pérez, evidenció el cumplimiento por parte de la empresa en los compromisos establecidos en el Acuerdo de Gestión con la SSPD correspondientes al servicio de Aseo.

Segundo Trimestre: 1. 01 de abril 2022: Desde la oficina de Responsabilidad Social, con el acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana con los habitantes del barrio Covisedca, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. **2.** 21 de abril 2022: En presencia de la comunidad del barrio Cubarrito y sectores aledaños se socializa la entrega de la ampliación de las redes de Acueducto y Alcantarillado para garantizar estos servicios públicos a los habitantes de las comunas 5, 6 y 7 de Yopal, allí en compañía de la administración municipal en cabeza del alcalde Luis Eduardo Castro, allí también se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos. **3.** 6 de mayo 2022: Desde la oficina de Responsabilidad Social, con el acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana con los habitantes del barrio El Triunfo, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. **4.** 10 de mayo 2022: La EAAAY, desde la Oficina de Fidelización de la Dirección Comercial y el apoyo de la oficina de Responsabilidad Social, se desarrolló la Oficina Móvil en el centro poblado del corregimiento de Morichal, donde se brindó el acompañamiento a la comunidad en los procesos de matrículas para el servicio de aseo. Jornada que contó con la participación del Batallón de Acción Conjunta del Ejército Nacional, quienes llevaron actividades de recreación para los más pequeños, como pintucaritas, globoflexia, animación, palomitas, algodón de azúcar y un saltarín inflable. Además, la EAAAY realizó una jornada de recolección de residuos Posconsumo, como pilas, medicamentos vencidos, bombillos fluorescentes usados y plaguicidas domésticos; sensibilizando a los habitantes del sector sobre la importancia del manejo y disposición final adecuada para este tipo de materiales. **5.** 17 de Junio 2022: Desde la oficina de Responsabilidad Social participamos del Consejo de Convivencia Ciudadana con los habitantes del barrio San Martín, liderado por la Policía Nacional y el apoyo del Gestor de Participación Ciudadana de la comuna desde la Administración Municipal, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos y seguridad. **6.** 25 de Junio 2022: Desde la oficina de Responsabilidad Social, con el acompañamiento de funcionarios de las diferentes áreas operativas de la EAAAY, participamos de la Mesa de Trabajo con los habitantes de la Comuna 2, donde se atendieron las solicitudes e inquietudes de la comunidad en materia de servicios públicos. **7.** 29 de Junio 2022: Con el acompañamiento del gerente Jairo Bossuet Pérez acudimos a reunión desarrollada con los presidentes de Juntas de Acción Comunal, Ediles, Concejales y Corregidores, para coordinar acciones previas de embellecimiento y preparación de la ciudad, para la conmemoración de los 80 años del municipio de Yopal.

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de acompañamientos realizados	2	6	5	8	41	21
Número de acompañamientos proyectados	2	5	5	8	33	51
Resultados	**100%**	**120%**	**100%**	**100%**	**124%**	**41%**

Elaboró. DIANA AVELLA
Profesional Oficina 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		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:	RESPONSABILIDAD SOCIAL					
RESPONSABLE	Profesional de Responsabilidad Social					
INDICADOR REFERIDO EN:			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**ÍNDICE DE RECORRIDOS CONOZCAMOS NUESTRA EMPRESA**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Brindar espacios a la comunidad de reconocimiento y sentido de pertenencia con los procesos y servicios que presta la Empresa.					

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

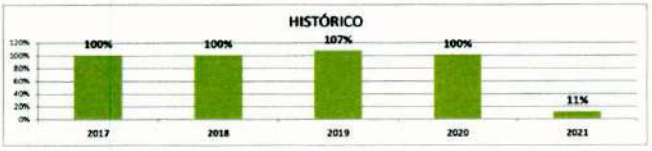
PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Número de recorridos realizados	28	30	32	3	1
Número de recorridos proyectdas	28	30	30	3	9
Resultados	**100%**	**100%**	**107%**	**100%**	**11%**



Elaboró. DIANA AVELLA
Profesional Oficina 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
NIT. 844.000.758-4

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 Fisica 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 fisicos de la EAAAY.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Valor de los inventarios fisicos 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	x	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	
	100%		Estadistica de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor de los inventarios en conteo fisco de la EAAAY	1.289.129.905,83	1.242.091.730,80	1.201.825.745,47	1.253.323.829,66	1.226.807.988,53	15.015.396.514,89						
Valor de los inventarios generado en los listados del modulo de SYSMAN de la EAAAY	1.289.129.905,83	1.242.091.730,80	1.201.825.745,47	1.253.323.829,66	1.226.807.988,53	15.015.396.514,89						
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de almacen, 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. Este indicador muestra el valor de los invantarios mes a mes contra el sistema sysman el cual no debe presentar diferencia.

PROPUESTA DE MEJORA

Depuración de activos obsoletos en bodega; este año se iniciara realizando las bajas que se presenten.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Valor de los inventarios en conteo fisco de la EAAAY	35.781	36.607	1.497	1.302	1.347	1.453
Valor de los inventarios generado en los listados del modulo de SYSMAN de la EAAAY	35.781	36.607	1.497	1.302	1.347	1.453
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Nota: valores expresados en millones de pesos

Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
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 844.000.785-4	**FICHA METODOLOGICA INDICADOR ATENCION A SOLICITUDES**	**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:	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:**			estadistica de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN	121	114	232	192	156	124						
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	121	114	232	151	134	86						
Resultado	100%	100%	100%	79%	86%	69%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

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. este indicador nos mide la eficiencia de entrega segun el comportamiento de entrega de los proveedores a la oficina de almacen.

PROPUESTA DE MEJORA

Seguir contratando con proveedores buenos para lograr cumplir la meta al 100% con las solicitudes

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Años/ Variables	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
SOLICITUDES RECIBIDAS EN ALMACEN	2.685	3.534	2.638	2.412	3.061	2.597
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	2.448	3.124	2.587	2.359	2.951	2.553
Resultados	**91%**	**88%**	**98%**	**98%**	**96%**	**98%**

Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
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	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	19	18	11	10	10						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	19	18	7	3	10						
Resultado	#¡DIV/0!	100%	100%	64%	30%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	105	142	176
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	83	131	176
Resultados	**79%**	**92%**	**100%**

Elaboró. Eva Maria Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
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: 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:	**CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE FERRETERÍA**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY					

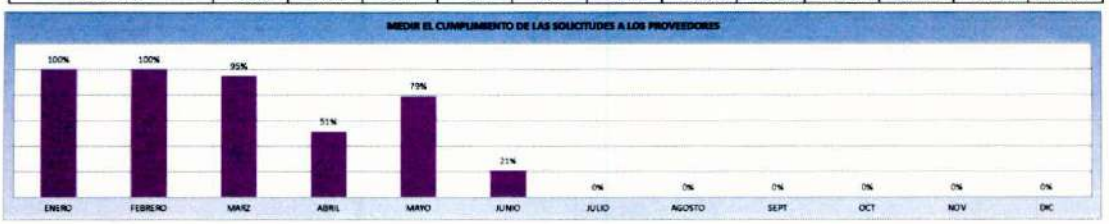
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al provedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	7	6	80	76	72	48						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	7	6	76	39	57	10						
Resultado	100%	100%	95%	51%	79%	21%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
FERRETERIA:ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.	SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES QUE CUMPLAN

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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

Elaboró. Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. María Fernanda Gonzalez Lopez
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. 844.000.780-4	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:	**CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE SUPERMERCADO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY					

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	10	14	10	9	10						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	10	12	10	9	10						
Resultado	#¡DIV/0!	100%	86%	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
ASEO Y CAFETERIA: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.	SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	122	196	143
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	122	193	143
Resultados	**100%**	**98%**	**100%**

Elaboró. Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

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

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	4	2	3	5	4	7						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	4	2	3	5	4	7						
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
MANTENIMIENTO DE MOTOS: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.	SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

Elaboró. Eva Maria Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
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. 844.000.788-4

FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLCITUDES A LOS PROVEEDORES

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	0	3	3	6	6						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	0	3	3	6	6						
Resultado	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
FILTROS Y LUBRICANTES: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.	SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

Elaboró. Eva Maria Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
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. 844.000.730-4

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	25	18	8	0	0	15						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	25	18	8	0	0	15						
Resultado	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	100%						

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	74	141	41
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	74	141	41
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**

Elaboró. Eva María Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. María Fernanda González Lopez
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	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	2

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Suministro y entrega de materiales						
RESPONSABLE	Profesional Unidad Almacén: EVA MARIA CONCHA						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD				
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**RELACION INVENTARIOS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA PARTICIPACION DE LOS INVENTARIOS DE LA EAAAY SOBRE EL VALOR DE LOS ACTIVOS						

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor de los inventarios de consumo de la EAAAY	1.289.129.905,83	1.242.091.730,80	1.201.825.745,47	1.253.323.829,66	1.226.807.988,53	1.501.539.651,89						
Valor de los activos de la EAAAY	34.070.095.776,19	33.823.923.842,60	33.577.752.939,47	33.331.582.036,00	33.085.467.171,58	32.840.235.820,98						
Resultado	4%	4%	4%	4%	4%	5%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador refleja la eficiencia de la unidad de Almacen, en el control de ingresos y egresos de inventarios al módulo de Almacen (sysman), identificando el valor real de los activos de la empresa. Este indicador nos refleja el valor real de los activos de la empresa teniendo en cuenta que mensualmente se aplica la depreciacion de los mismo .en el mes de agosto se presenta un aumento debido a que ingresó un contrato de medidores, registro y cajas. para los meses siguientes se continua lo normal saliendo mas inventario de bodega.NOTA: el valor de los inventarios en junio-2022

PROPUESTA DE MEJORA

continuar realizando de una manera eficiente las entradas y bajas en el módulo de almacén para el control de los inventarios en bodega de la eaaay

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Valor de los inventarios de la EAAAY	120	1.476	1.497	1.302	1.438	1.316
Valor de los activos de la EAAAY	3.466	33.080	31.227	35.920	34.591	34.005
Resultados	3%	4%	5%	4%	4%	4%

Nota. Valores expresados en millones de pesos

Elaboró. **Eva María Concha**
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. **María Fernanda González Lopez**
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 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	1.329.014.687,34	1.289.129.905,83	1.242.091.730,80	1.201.825.745,47	1.253.323.829,66	1.226.807.988,53						
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	714.074.264,70	126.068.423	226.769.282	368.623.535	240.718.876	492.209.995						
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	753.959.046,08	173.106.598	267.035.267	317.125.451	267.234.717	217.478.331						
Resultado	36,9%	12,2%	18,2%	20,2%	17,9%	12,7%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador nos muestra el porcentaje de salidas al servicio de los inventarios en bodega durante un periodo, para lo cual tomamos el inventario de salidas, sumandole el inventario inicial mas las entradas del mes, dando como resultado el porcentaje de 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	2021
VALOR DE LOS INVENTARIOS INICIACLES	1259	1427	1469
VALOR DE LOS INVENTARIOS ENTRADAS A ALMACEN	435	5309	628
VALOR DE LOS INVENTARIOS DE SALIDAS A ALMACEN	393	5201	676
Resultados	**23%**	**77%**	**32%**

Elaboró. Eva Maria Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
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 ROTACION 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:	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	**70%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	Estadistica de la oficina

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY	837.285.259,00	884.324.978,00	844.058.993,00	898.758.317,00	877.620.935,00	1.134.988.598,00						
valor total de los inventarios de bodega de la EAAAY	1.289.129.905,83	1.242.091.730,80	1.201.825.745,47	1.253.323.829,66	1.226.807.988,53	1.501.539.651,89						
Resultado	65%	71%	70%	72%	72%	76%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

PROPUESTA DE MEJORA

SEGURIR ADQUIRIENDO LOS ELEMENTOS DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA EMPRESA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021
valor de los inventarios mas rotado de la EAAAY	816	911	995
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	1438	1453
Resultados	**63%**	**63%**	**68%**

Elaboró. Eva Maria Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó.Maria Fernanda Gonzalez Lopez
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 ROTACION 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:	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:**		Estadistica de la oficina	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
valor de los inventarios menos rotado de la EAAAY	451.844.647,00	357.766.753,00	357.766.753,00	354.565.513,00	349.187.054,00	366.551.054,00						
valor total de los inventarios de bodega la EAAAY	1.289.129.905,83	1.242.091.730,80	1.201.825.745,47	1.253.323.829,66	1.226.807.988,53	1.501.539.651,89						
Resultado	35%	29%	30%	28%	28%	24%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

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	2.237.681.774
valor total de los inventarios de la EAAAY	1302	7.714.718.852
Resultados	**37%**	**29%**

Elaboró. Eva Maia Concha
Profesional Unidad Almacén

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
Director Administrativo y Financiero

VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables / Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados	60	75	75	80	70	35						
Metros lineales programados	50	50	50	50	50	20						
Resultados (%)	120%	150%	150%	160%	140%	175%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS ADELANTA LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL DE ACUERDO CON EL ORDEN NATURAL Y POR SERIES TAL, COMO LO ESTABLECEN LAS TRD	SE HACE NECESARIO ADQUIRIR 100 ESTANTES POR CUANTO LOS QUE HABIA YA FUERON UTILIZADOS .

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: María Fernanda Gonzalez lópez
Director Administrativo y Financiero

V°B° Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2014-11-10	**Fecha Ultima de Modificación:** 2014-11-14	Versión: 02

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables / Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales inventariados	0	15	15	22	25	30						
Metros lineales programados	10	10	10	10	10	10						
Resultados (%)	0%	150%	150%	220%	0%	300%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	######	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS ADELANTA EL LEVANTAMIENTO DEL INVENTARIO DEL FONDO ACUMULADO INICIANDO DESDE EL AÑO 1996 A LA FECHA SE HA LOGRADO LA CONSOLIDACIÓN HASTA EL AÑO 2009. HERRAMIENTAS DE ARCHIVO/INVENTARIO AL NATURAL/FONDOACUMULADO/INVENTARIOALNATURAL/FONDO ACUMULADO	EL TRABAJO ESTÁ A CARGO DE LOS SEÑORES UBLADINA RODRÍGUEZ (TERFMINO FIJO) Y NAIDU LEMUS (CPS) POR LO QUE SE SUGIERE MANTENER EL PERSONAL PARA LOGRAR LA META DEL INVENTARIO A 2009 . SIN EMBARGO CABE ACLARAR QUE LA ORGANIZACIÓN DE LAS CARPETAS SE VIENE HACIENDO DE MANERA VERTICAL Y SIN CAJAS EN RAZÓN A LA FALTA DE ESTANTES, POR LO QUE LA MEDICIÓN DE ESA FORMA NO ES UNA VARIABLE CORRECTA.

HISTÓRICO

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

Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables / Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados	40	45	45	20	40	25						
Metros lineales programados	30	30	30	30	30	30						
Resultados (%)	133%	150%	150%	67%	133%	83%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
	A la fecha se han organizado de acuerdo con la norma archivística 150 metros lineales, pero se requiere dos computadores y dos escanner para la respectiva digitalización en el gestor documental Qfdocument. Cabe aclarar que los expedientes de suscriptores deben ser intervenidos cada vez que se genera una gestión comercial.

HISTÓRICOS

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

Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Maria Fernanda Gonzalez lópez
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						
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD				
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
Nombre del Indicador	TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL						
Objetivo del Indicador	ORGANIZACIÓN DEFINITIVA DE DE LOS EXPEDIENTES DEL FONDOC ACUMULADO						

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables / Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados	0	2	2	1	1	1						
Metros lineales programados	8	8	8	5	5	5						
Resultados (%)	0%	25%	25%	20%	20%	20%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
	Suministro de las unidades de conservación y estantes (no hay existencias y los expedientes están siendo organizados con ligas y verticalmente). Se sugiere además dar continuidad a la persona que desarrolla la función con el fin de lograr la meta.

HISTÓRICO

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

Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: María Fernanda González López
Director Administrativo y Financiero

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad de Planeacion

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

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

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

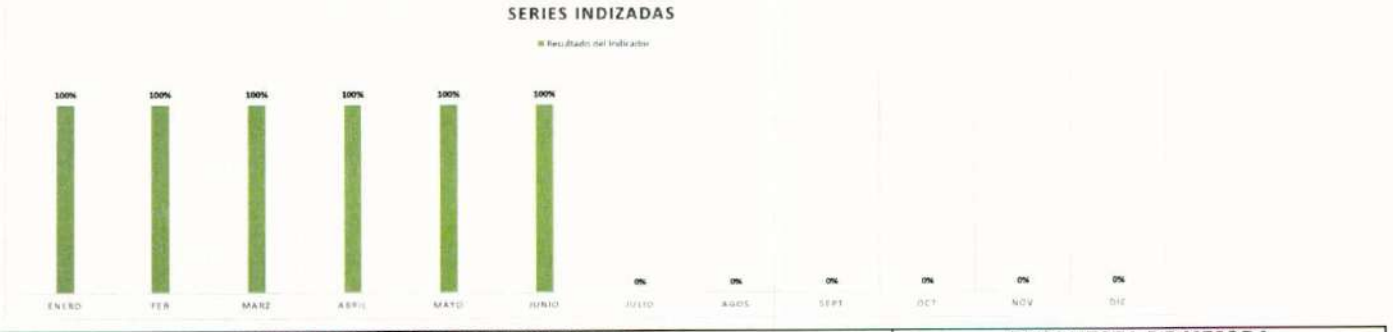
MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL		

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NUMERO DE SERIES INDIZADAS AL QFDOCUMENT		11	11	11	11	11	11						
NUMERO DE SERIES PROGRAMADAS		11	11	11	11	11	11						
Resultados (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####

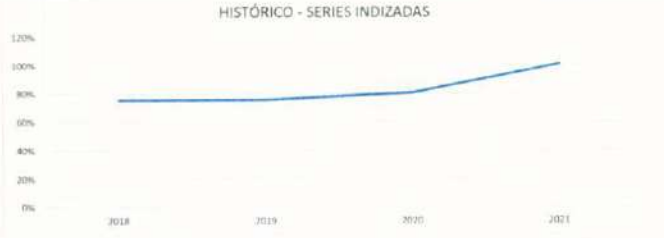


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
	Los documentos indizados corresponden a los producidos y enviados por las oficinas de la Empresa de Acueducto, por lo que se sugiere hacer las transferencias correspondientes y cumplir con los procesos de envío con el fin de contar con la totalidad de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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

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



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Maria Fernanda Gonzalez lópez
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						
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD				
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
Nombre del Indicador	RADICACION DE DOCUMENTOS						
Objetivo del Indicador	GARANTIZAR EL TRAMITE DE TODAS LAS COMUNICACIONES OFICIALES Y DOCUMENTOS RADICADOS EN LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS						

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NÚMERO DE DOCUMENTOS RADICADOS		3.100	3.489	3.196	1.208	1.912	1.070						
NÚMERO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS		3.100	3.489	3.196	1.208	1.912	1.070						
Resultados (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

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

Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Maria Fernanda Gonzalez lópez
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						
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD				
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
Nombre del Indicador	SOLICITUDES DE ARCHIVO						
Objetivo del Indicador	GARANTIZAR EL ACCESO A LOS DOCUMENTOS QUE ESTAN UBICADOS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA EAAAY						

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

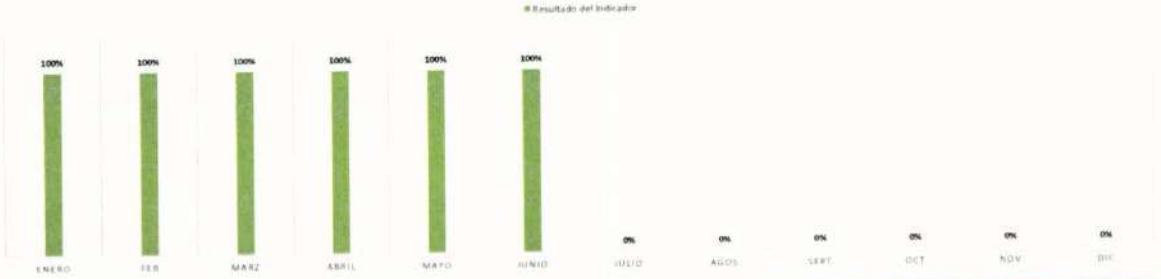
MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

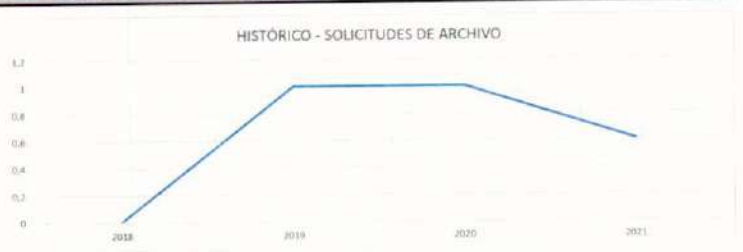
Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE DOCUMENTOS PRESTADOS		15	25	28	25	23	19						
NÚMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS		15	25	28	25	23	19						
Resultados (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Nidia Esperanza Alvarez Marino
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: Maria Fernanda Gonzalez lópez
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						
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA ÁLVAREZ MARIÑO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD				
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
Nombre del Indicador	CAPACITACIONES DICTADAS						
Objetivo del Indicador	FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS DE LOS FUNCIONARIOSDE LA EAAAY EN LAS ACTIVIDADES ARCHIVISTICAS						

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

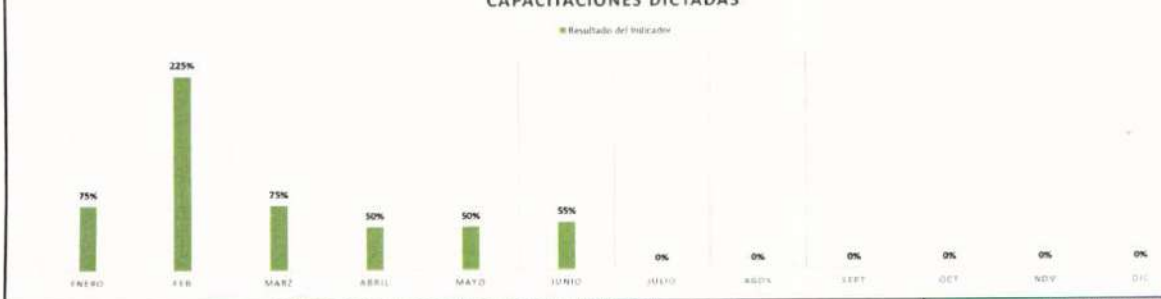
MIDE:	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL		

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

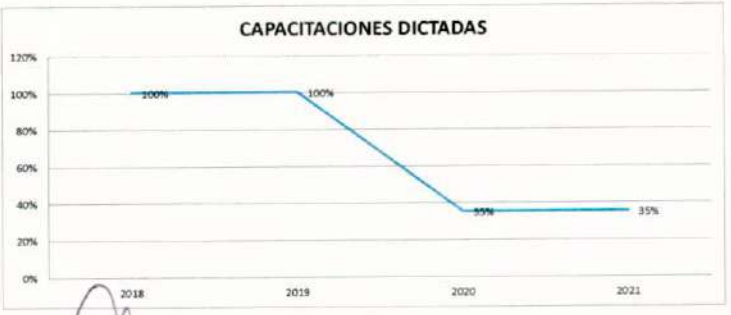
Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE CAPACITACIONES DICTADAS		15	45	15	10	10	11						
NÚMERO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS		20	20	20	20	20	20						
Resultados (%)		75%	225%	75%	50%	50%	55%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####



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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Nidia Esperanza Alvarez Mariño
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobo: María Fernanda Gonzalez lópez
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	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.02.04.01	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	**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	28,564,241,071	31,916,162,291	28,736,879,222	25,153,484,097	27,170,405,090	27,988,031,574						
Pasivo Corriente	19,030,950,656	21,991,861,482	19,419,100,994	15,869,381,055	17,515,089,221	17,725,387,976						
Resultado	9,533,290,415	9,924,300,809	9,317,778,228	9,284,103,042	9,655,315,869	10,262,643,597						

INTERPRETACION DE RESULTADOS

El indicador refleja una varicion acentuada en el mes de junio, lo que prevee un mejor flujo de liquidez y de disponibilidad de capital de trabajo, para operar y cumplir con las obligaciones que se generan en desarrollo y realizacion de las activaidades desde el punto de vista operativo y administrativo de la empresa.
Reporte de indicador de manera extemporanea.

PROPUESTA DE MEJORA

mantener sus flujos de liquidez, para atender sus obligaciones y pagos oportunos con el fin de minimizar hechos financieros que afecten en forma negativa los recursos de la empresa en el futuro.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Activo Corriente	22,595	21,006	21,595	23,600	25,230	27,988
Pasivo Corriente	8,747	12,174	15,782	14,235	16,248	17,725
Resultados	**13,848**	**8,832**	**5,813**	**9,365**	**8,982**	**10,263**

Elaboró. Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTADOR EAAAY

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

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
Directora Administrativa y Financiera

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:	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.					

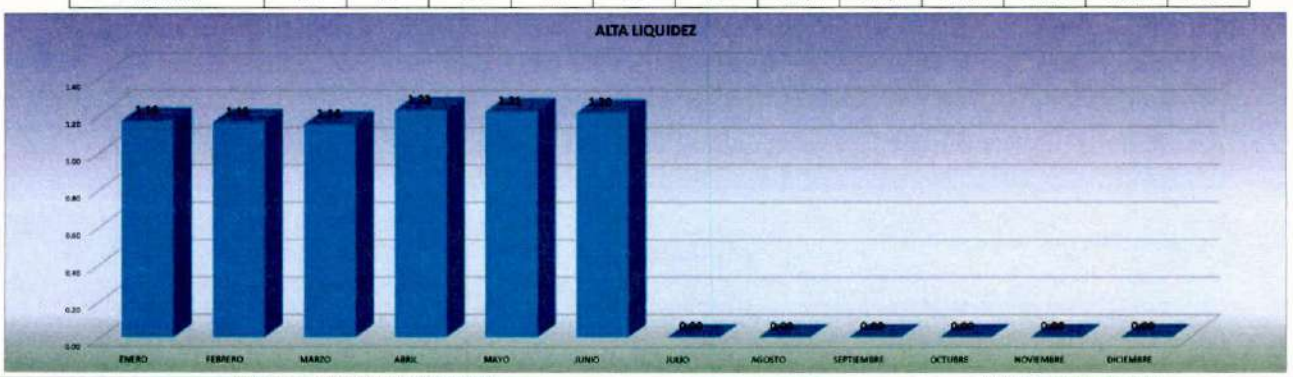
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Activos corrientes - Inventarios - Deudores/ Pasivo corriente	$	Activo corriente	Se entiende por activos corrientes aquellos activos que son susceptibles de convertirse en dinero en efectivo en un periodo inferior 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	28,564,241,071	31,916,162,291	28,736,879,222	25,153,484,097	27,170,405,090	27,988,031,574						
Inventarios	1,252,900,039	1,205,861,864	1,165,595,879	1,217,093,963	1,190,578,122	1,465,209,785						
Deudores	5,213,733,541	5,349,320,957	5,403,160,416	4,603,209,490	4,765,727,463	5,177,721,993						
Pasivo corriente	19,030,950,656	21,991,861,482	19,419,100,594	15,869,381,055	17,515,089,221	17,725,387,976						
Resultado	1.16	1.15	1.14	1.22	1.21	1.20	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

Reporte de indicador de manera extemporánea

PROPUESTA DE MEJORA

Mantener y fortalecer los procesos de recaudos vigentes, actualizar controles efecivos, gestiones adecuadas y oportunas para la generacion de ingresos en forma eficiente, que permitan mantener la liquidez inmediata de este indic

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

Elaboro. Jorge Alejandro Rodriguez Reina	Revisó: Reina Peña Cabulo	Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez	Vobo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Contador	Profesional de apoyo DAF	Directora Administrativa y Financiera	Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueductos 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:	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

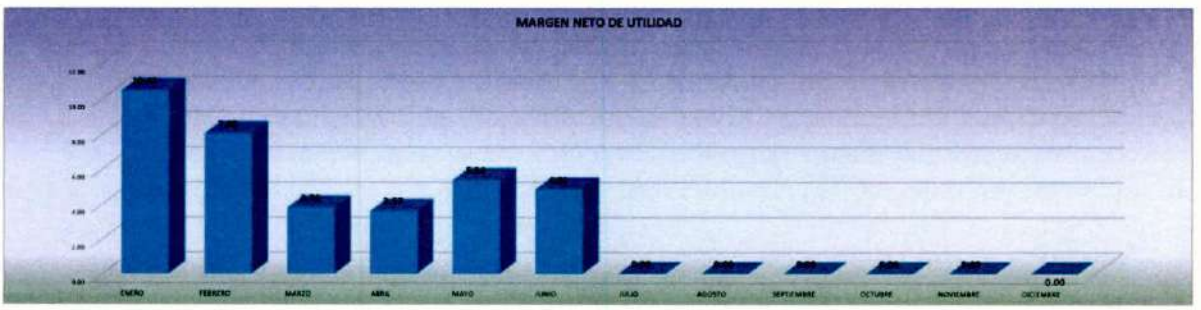
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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	306,232,894	451,071,354	331,538,781	424,637,271	810,962,145	875,599,173						
Ingresos Totales	2,936,801,552	5,647,354,553	8,814,649,367	11,899,193,278	15,200,401,739	18,226,376,981						
Resultado	10.43	7.99	3.76	3.57	5.34	4.81	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

Reporte de indicador de manera extemporánea

PROPUESTA DE MEJORA

Fortalecimiento y gestion eficiente en el recaudo de los recursos, priorizacion y austeridad en los costos y gastos, gestionar eficientemente y en forma oportuna los procesos de litigios y demandas con el fin de minimizar costos y gastos los cuales afectan significativamente las provisiones en el estado de resultados integral, contribuyendo a que se disminuya las utilidades de los ejercicios contables.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

Elaboro.Jorge Alejandro Rodriguez Reina contador	Revisó: Reina paola Cabulo profesional de apoyo D.A.F.	Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez Directora Administrativa y Financiera	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:	**Prueba Ácida**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Uno de los elementos más importantes y quizás contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo.					

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR		**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	28,564,241,071	31,916,162,291	28,736,879,222	25,153,484,097	27,170,405,090	27,988,031,574						
Inventarios	1,252,900,039	1,203,861,864	1,165,595,879	1,217,093,963	1,190,578,122	1,465,309,785						
Pasivo corriente	19,030,950,656	21,991,861,482	19,419,100,994	15,869,381,055	17,515,089,221	17,725,387,976						
Resultado	1.44	1.40	1.42	1.51	1.48	1.50	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS

El indicador mantine un comportamiento constante, lo cual significa la capacidad financiera de activo corriente, sin afectar los inventarios, para dar cimplimiento a sus obligaciones al corto plazo.

Reporte del indicador de anera extemporanea.

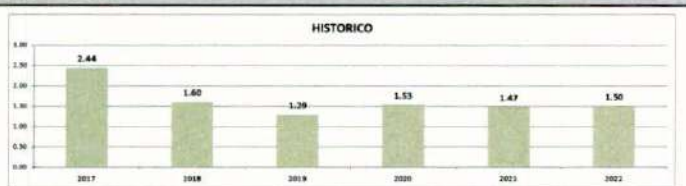
PROPUESTA DE MEJORA

Mantener el eficiente control y fortalecimiento de los recaudos, ampliar el origen de la fuente de los recursos, dinamizar la economia de los servicios, con el fin de mantener el indicador en forma positiva.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Activo corriente	22,595	21,006	21,595	23,600	25,229	27,988
Inventarios	1,257	1,490	1,295	1,773	1,293	1,465
Pasivo corriente	8,748	12,174	15,782	14,236	16,248	17,725
Resultados	**2.44**	**1.60**	**1.29**	**1.53**	**1.47**	**1.50**



Elaboró. Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTADOR EAAAY

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

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
Directora Administrativa y Financiera

Voßo. 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	30,651,904,183	33,612,815,008	30,833,711,842	27,218,047,325	28,826,833,923	29,334,192,028						
TOTAL ACTIVO	71,353,010,111	74,458,759,397	71,560,123,658	68,037,557,629	70,032,669,103	70,605,064,236						
Resultado	42.96	45.14	43.09	40.00	41.16	41.55	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS

El indicador presenta un comportamiento constante, el cual refleja una capacidad de endeudamiente favorable para la empresa, toda vez que se mantiene inferior al 50% de su capacidad de pago frente un nivel de endeudamiento frente a terceros.

Reporte del indicador de manera extemporánea.

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
TOTAL PASIVO	26,451	20,398	19,548	20,973	27,869	29,334
TOTAL ACTIVO	65,717	59,133	60,180	62,088	68,264	70,605
Resultados	**40.25%**	**34.49%**	**32.48%**	**33.78%**	**40.83%**	**41.55%**

Elaboro. Jorge Aljenadro Rodriguez Reina	Reviso: Reina Pilar Cabulo	Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
contador	profesional D.A.F.	Directora Administrativo y Financiera	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:	**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	28,544,241,071	31,916,162,291	28,736,879,222	25,153,484,097	27,170,405,090	27,988,031,574						
Pasivo Corriente	19,030,950,656	21,991,861,482	19,419,100,994	15,869,361,055	17,515,089,221	17,725,387,976						
Resultado	1.50	1.45	1.48	1.59	1.55	1.58	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Presenta un comportamiento positivo financiero, para cumplir con las obligaciones al corto plazo, observandose capacidad de pago frente a obligaciones con terceros.

Reporte del indicador de manera extemporanea.

PROPUESTA DE MEJORA

Seguir cumpliendo con los pagos oportunamente para disminuir sus pasivos, y administrar los recursos eficientemente.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

Elaboro	Reviso	Aprobó	VoBo
Jorge Alejandro Rodriguez Reina	Reina Pena Cabulo	Maria Fernanda Gonzalez Lopez	Adriana Cristina Rosas Valderrama
Contador	profesional D.A.F.	Directora Administrativa y Financiera	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:	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	2,927,147,282	5,647,354,553	8,814,649,367	11,899,193,278	15,200,401,739	17,884,576,909						
Capital de Trabajo	9,533,290,415	9,924,300,809	9,317,778,228	9,284,103,042	9,655,315,869	10,262,643,597						
Resultado	0.31	0.57	0.95	1.28	1.57	1.74	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS

El indicador presenta un comportamiento favorable, refleja las veces en la cual rota el capital de trabajo frente a la generacion de los ingresos operacionales de la empresa, asi mismo mide la eficiencia en la generacion de las ventas en el uso de los activos y pago de los pasivos.

Reporte del indicador de manera extemporanea.

PROPUESTA DE MEJORA

Mantener el indicador de liquidez y de endeudamiento en forma positiva para lograr el comportamiento favorable de este indica

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

Elaboro	Revisó	Aprobó	VoBo.
Jorge Alejandro Rodriguez Reina contador	Reina Pena Cabulo profesional D.A.F.	María Fernanda Gonzalez Lopez Directora Administrativa y Financiera	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	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	40,701,105,929	40,845,944,389	40,726,411,816	40,819,510,305	41,205,835,179	41,270,872,207						
Total Activo	71,353,010,111	74,458,759,397	71,560,123,658	68,037,557,629	70,032,669,103	70,605,044,236						
Resultado	57.0%	54.9%	56.9%	60.0%	58.8%	58.5%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Presenta el indicador una variacion constante, mide la incidencia de los activos frente al patrimonio de la empresa, se refleja que la participacion del patrimonio es mas del 50% en relacion con el activo, salvaguardando de esta forma el patrimonio frente a terceros.

Reporte del indicador d emanera extemporanea.

PROPUESTA DE MEJORA

Fortalecimiento en las inversiones de activos, en las gestiones de recaudo y expansion de los ingresos , cumplimiento en los pagos, para proteger el patrimonio institucional.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Patrimonio	49,888	39,267	38,735	40,631	41,115	40,394	41,271
Total Activo	75,791	65,717	59,133	60,180	62,088	68,264	70,605
Resultados	65.82	59.75	65.50	67.52	66.22	59.17	58.45

Elaboro.Jorge ALEJANDRO Rodriguez Reina	Reviso: Reina Paola Cabulo	Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez	Vobo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Contador	profesional O.A.F.	Directora 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

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:	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					

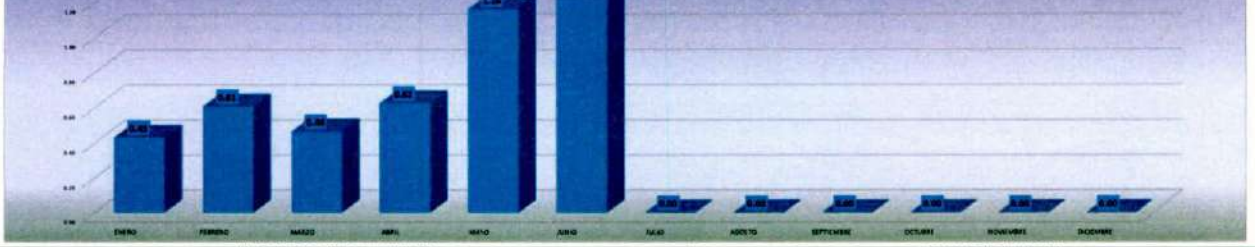
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Resultado del ejercicio / Total de activos	$	Resultados del ejercicio	Consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar 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	306,231,894.22	451,071,354.36	331,538,781.44	424,637,270.57	810,960,145.01	875,999,173.02						
Total Activos	71,353,010,111.11	74,458,759,397.03	71,560,123,658.16	68,037,357,629	70,032,089,103	70,601,064,236						
Resultado	0.43	0.61	0.46	0.62	1.16	1.24	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: Este indicador permite medir la eficiencia como se han manejado los activos de la empresa , en el desarrollo y ejecucion de sus operaciones desde el punto de vista de los ingresos obtenidos los costos y gastos ejecutados, presentando un margen neto positivo, acentuado principalmente en el es de junio de 2022.

Reporte de indiador de manera extemporanea.

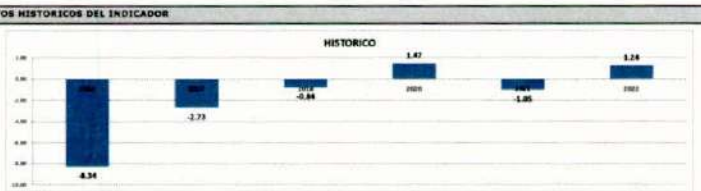
PROPUESTA DE MEJORA

continuar con el fortalecimiento en la gestion de sus activos, asi mismo con la administarcion, distribucion e inversion de los recursos eficientemente.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2020	2021	2022
Resultados del ejercicio	-6,322	-1,797	-494	913	-720	875.999173
Total Activos	75,791	65,717	59,133	62,088	68,264	70,605
Resultados	**-8.34**	**-2.73**	**-0.84**	**1.47**	**-1.05**	**1.24**



Elaboró. Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTADOR EAAAY

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

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
Directora Administrativa y Financiera

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	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Contabilidad					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de 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.					

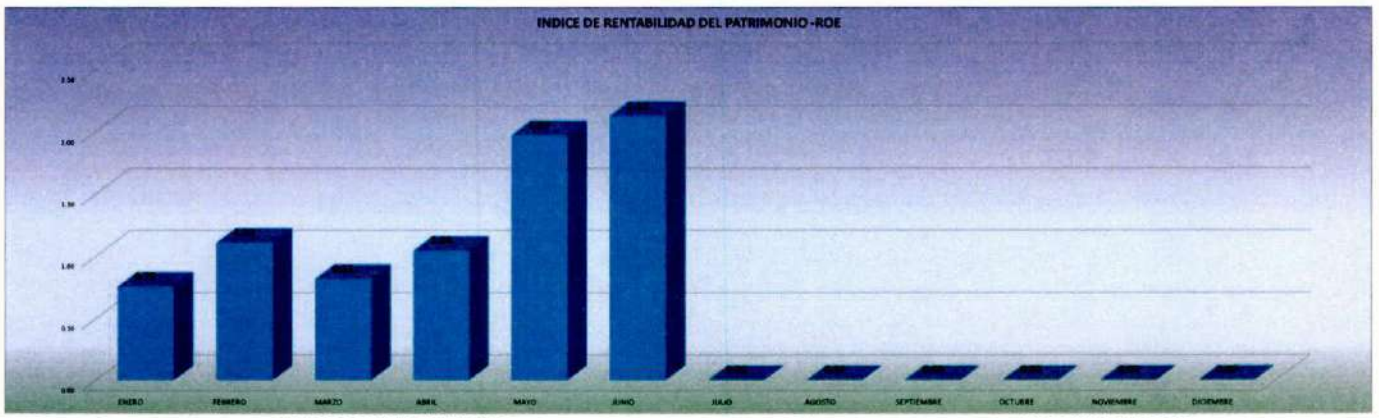
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Resultado del ejercicio / Total de Patrimonio	$	Resultados del ejercicio	Consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar 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	306,232,894.22	451,071,354.36	331,536,781.44	424,637,270.57	810,962,145.01	875,999,173.02						
Total del patrimonio	40,701,105,929	40,845,944,389	40,726,411,816	40,819,510,305	41,205,835,179	41,270,872,207						
Resultado	0.75	1.10	0.81	1.04	1.97	2.12	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

Reporte del indicador de manera extemporanea.

PROPUESTA DE MEJORA

Continuar con el fortalecimiento en la gestion de mantener y proteger el patrimonio de la empresa, asi mismo con la administarcion, distribucion e inversion de los recursos eficientemente.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2020	2021	2022
Resultados del ejercicio	-6,322	-1.797	-494	913	-720	876
Total del patrimonio	49,888	39.267	38,735	41,115	40,394	41,271
Resultados	-12.67	-4.58	-1.28	2.22	-1.78	2.12

Elaboro	Revisó	Aprobó	Vobo.
Jorge Alejandro Rodriguez Reina	Reina Peña Cabulo	Maria Fernanda Gonzalez Lopez	Adriana Cristina Rosas Valderrama
Contador	profesional DAF	Directora Administrativa y Financiera	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		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	Rentabilidad en relación con los Ingresos Operacionales						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Es establecer y expresar en porcentaje la capacidad de cualquier ente económico para generar ingresos.						

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL		SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR					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	306,232,894.22	451,071,354.36	331,538,781.44	424,637,270.57	810,962,145.01	875,999,173.02						
Ingresos Operacionales	2,927,147,282	5,627,849,764	8,780,771,303	11,853,671,156	14,870,481,285	17,884,576,909						
Resultado	10.46	8.01	3.78	3.58	5.45	4.90	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Presenta un indicador variable, reflejando en cada periodo una utilidad en el ejercicio contable, revelando una asociacion entre el ingreso y el gasto, el cual permite un indicador positivo.	Fortalecer y tomar medidas adecuadas para lograr la eficiencia en el recuado de los ingresos de operación, con el fin de apalancar financieramente a las obligaciones administrativas y operativas generadas en el cumplimiento de las metas fijadas por la empresa. **SEGUNDO TRIMESTRE:**

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados del ejercicio	-6,322	-1,797	-494	731	913	-720	876
Ingresos Operacionales	20,124	22,437	27,923	32,112	32,739	35,723	17,885
Resultados	**-31.42**	**-8.01**	**-1.77**	**2.28**	**2.79**	**-2.02**	**4.90**

Elaboro. Jorge Alejandro Rodriguez Reina Contador	Reviso: Reina Peña Cabulo profesional S.A.F.	Aprobo: Maria Fernanda Gonzalez Lopez Directora Administrativa y Financiera	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:	Rentabilidad en relación con los ingresos totales					
OBJETIVO DEL INDICADOR:						

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

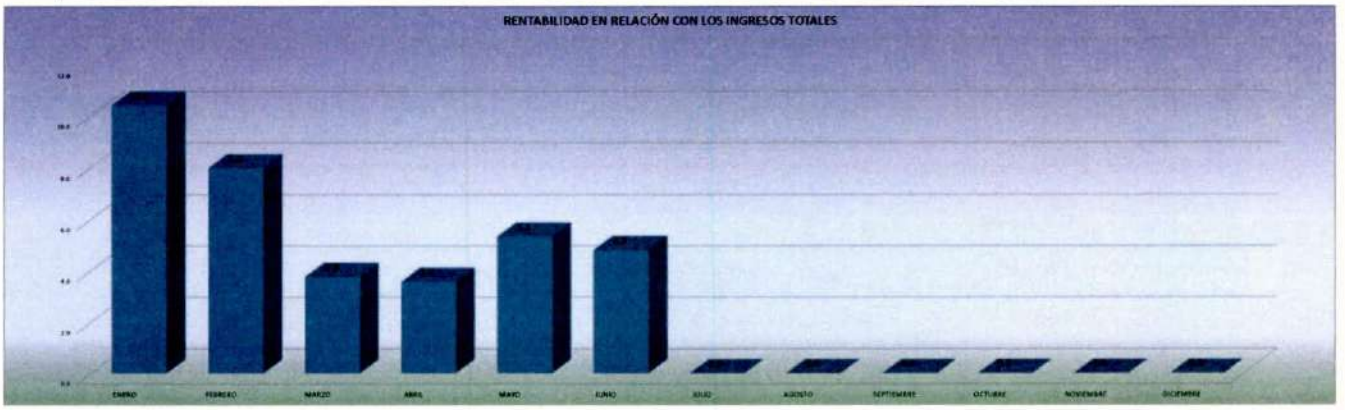
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	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	306,232,894.23	451,071,354.36	331,538,781.44	424,637,278.57	810,962,145.01	875,999,173.02						
Ingresos Totales	2,936,801,552	5,647,354,553	8,814,649,367	11,899,193,278	15,200,401,739	18,226,376,981						
Resultado	10.4	8.0	3.8	3.6	5.3	4.8	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS

su comportamiento es variable, y la utilidad en el ejercicio contable de cada periodo es positivo, permitiendo mantener un margen de utilidad favorable para la empresa.

Reporte del indicador de manera extemporanea.

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	2020	2021	2022
Resultado del Ejercicio	-6,322	-1,797	-494	913	-720	876
Ingresos Totales	22,006	27,362	32,196	38,128	38,335	18,226
Resultados	-28.7	-6.6	-1.5	2.4	-1.9	4.8

Elaboro.Jorge Alejandro Rodriguez Reina
Contador

Revise: Raimo Peña Cabrera
profesional DAF.

Aprobó. María Fernanda González Lopez
Directora Administrativa y Financiera

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Resultado del ejercicio Menos Impuestos Menos Depreciaciones Menos Amortizaciones	$	Resultado del Ejercicio antes de Impuestos,depreciaciones provisiones y amortizaciones	Consiste en reflejar, durante el ejercicio, los correspondientes ingresos y gastos en su cuenta respectiva, y al finalizar el mismo, trasladar su saldo a la cuenta de Pérdidas y Ganancias.	Estados Financieros
		Impuestos	Las erogaciones de Dinero y cuasacion de gastos y costos producto de las obligaciones fiscales y tributarias a las que esta sometida la EAAAY en la prestacion de los servicios publicos en el municipio de yopal	Estados Financieros
		Depreciaciones	La depreciación es el mecanismo mediante el cual se reconoce el deterioro 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 deterioro 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
A	**EBDITDA =** (TOTAL INGRESOS MENOS COSTOS OPERATIVOS Y GASTOS ADMINISTRATIVOS)	396.232.894	451.871.354	321.338.781	424.637.270,57	810.962.145,01	1.076.545.606,79						
B	IMPUESTOS	0	12.424.000,00	12.424.000,00	12.424.000,00	26.178.045,00	39.498.045,00						
C	DEPRECIACIONES	18.133.400	20.112.033	30.245.432	40.376.832	50.481.329	60.567.826						
D	AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	15.894.391	30.715.840	46.767.324	64.252.621	82.462.007	100.480.565						
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	**332.260.303**	**387.819.482**	**242.102.025**	**307.581.818**	**651.839.873**	**875.999.173**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se observa atraves de este indicador la capacidad y eficiencia en relacion con la utilidad operacional y administrativa, antes de impuestos, depreciaciones , amortizaciones y provisiones, representa el flujo neto de efectivo en el ingreso en relacion con el egreso o salida neta de efectivo, el ebitda refleja una margen positivo, en los periodos respectivos, lo que significa un flujo de efectivo positivo.

Indicador reportado de manera extemporanea.

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
utilidad antes de impuestos ,depreciaciones, amortizaciones intereses	**0**	**2.575.160.992**	**7.062.211.348**	**3.946.230.989**	**2.150.435.232**	**1.076.545.609**
DEPRECIACIONES	0	173.239.347	126.736.604	124.398.920	119.947.255	60.567.826
AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	0	2.896.362.155	6.204.327.678	2.908.084.995	2.750.720.553	139.978.610
total	**0**	**3.069.601.503**	**6.331.064.282**	**3.032.483.915**	**2.870.667.807**	**200.546.436**
Resultados	-	**(494.440.510)**	**731.147.065**	**913.747.074**	**(720.232.575)**	**875.999.173**

Jorge Alejandro Rodriguez Reina
CONTADOR EAAAY

Revisó: Reina Peña camilo
profesional DAF

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
Directora Administrativa y Financiera

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 2022

Tipo de Documento	Formato
Código	51.02.04.01
Versión	2

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

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

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

META DEL INDICADOR			
<=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	**2.745.061.213**	**2.602.839.595**	**3.341.136.480**	3.957.043.076	3.232.930.553	2.638.193.548						
Valor recaudado acumulado	2.745.061.213	5.347.900.808	8.689.037.288	12.646.080.364	15.879.010.917	18.517.204.465						0
Valor presupuesto definitivo acumulado	35.933.266.109	35.933.266.109	39.493.080.473	39.493.080.473	39.682.593.796	39.682.593.796						
Resultado	8%	15%	22%	32%	40%	47%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

EJECUCIÓN DE INGRESOS - ACUMULADO

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR VIGENCIA FISCAL AÑO 2022

HISTÓRICO

Años/ Variables	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018	I sem 2019	II sem 2019	I sem 2020	II sem 2020	I sem 2021	II sem 2021
Valor recaudado mensual									18.517.204.465	0
Valor presupuesto definitivo acumulado									39.682.593.796	0
Resultados	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**47%**	**#¡DIV/0!**

HISTÓRICO

Elaboro: **Magdalena Rios Rueda**
Tecnologa Presupuesto

Aprobó. **Maria Fernanda Gonzalez L.**
Director Administrativo y Financiero

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR GASTOS AÑO 2022

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	**10.181.872.413**	**2.240.308.532**	**10.445.869.864**	1.427.988.388	1.796.703.103	2.582.693.393						
Valor Compromiso Acumulado	10.181.872.413	12.422.180.945	22.868.050.809	24.296.039.197	26.092.742.300	28.675.435.693	28.675.435.693	28.675.435.693	28.675.435.693			
Valor Presupuesto Definitivo	35.933.266.109	35.933.266.109	35.933.266.109	39.493.080.473	39.622.879.048	39.682.593.796						
Resultado	28%	35%	64%	62%	66%	72%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	I sem 2017	II sem 2017	I sem 2018	II sem 2018	I sem 2019	II sem 2019	I sem 2020	II sem 2020	I sem 2021	II sem 2021
Valor Compromiso mensual									28.675.435.693	0
Valor Presupuesto Definitivo									39.682.593.796	0
Resultados	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**72%**	**#¡DIV/0!**

MAGDALENA RIOS

Elaboro: Magdalena Rios Rueda
Tecnologa Presupuesto

Aprobó. María Fernanda Gonzalez L.
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 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**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AG**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Personal de Planta	123	135	134	136	137	140						
Suscriptores fact Acued	41,652	41,728	41,826	41,928	41,991							
Resultados (No. De empleados)	3.0	3.2	3.2	3.2	3.3	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

Interpretación de Resultados

Primer trimestre: Se evidencia que el número de trabajadores se encuentra por debajo de la meta propuesta. Sin embargo, ha aumentado dos puntos. Por lo que, es necesario se revise dicho indicador y se contrate el personal adecuado para los suscriptores previstos.

Datos Históricos del Indicador

HISTÓRICO INDICE DE PERSONAL

Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Resultados (No. De empleados)	3.5	3.5	2.7	3.2	3.3	#¡DIV/0!

Elaboró. Zuly Benjumea Martinez
Profesional Recursos Humanos

Aprobó. María Fernanda González López
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 Mensual		EFICACIA SEMESTRAL		EFECTIVIDAD ANUAL	X

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AG**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Personal de Planta	62	66	65	65	65	65						
Suscriptores fact Alc	41,652	41,978	42,088	42,186	42,245							
Resultados (No. De empleados)	1.5	1.6	1.5	1.5	1.5	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!

Interpretación de Resultados

Primer trimestre: Se evidencia que el número de trabajadores se encuentra por debajo de la meta propuesta. Por lo que, es necesario se revise dicho indicador y se contrate el personal adecuado para los suscriptores previstos.**Observación: Se realiza la corrección requerida respecto a los índices de personal de alcantarillado del primer trimestre del año 2022.**

Datos Históricos del Indicador

ÍNDICE DE PERSONAL						
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Resultados (No. De empleados)	1.8	1.8	1.7	1.5	5.1	#IDIV/0!

Elaboró. Zuly Benjumea Martinez
Profesional Recursos Humanos

Aprobó. **María Fernanda González López**
Directora Administrativa y Financiera

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	**INDICE DE PERSONAL ASEO**							
Objetivo del Indicador	Indica el número de empleados por cada 1000 usuarios de la Empresa							

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

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	x
Periodicidad	Mensual	x	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados

Variables	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZO**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AG**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Personal de Planta	138	149	148	149	154	151						
Suscriptores fact Aseo	32,459	32,601	32,745	32,846	32,945							
Resultados (No. De empleados)												

Interpretación de Resultados

Primer trimestre: Se evidencia que el número de trabajadores se encuentra por encima de la meta propuesta. Por lo que, es necesario se revise dicho indicador y se contrate el personal adecuado para los suscriptores previstos. Observación: **Se realiza la corrección requerida respecto a los índices de personal de Aseo del primer trimestre del año 2022.**

Datos Históricos del Indicador

ÍNDICE DE PERSONAL

Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Resultados (No. De empleados)	4.6	4.5	4.2	5.0	5.1	

Elaboró. Zuly Benjumea Martinez
Profesional Recursos Humanos

Aprobó. María Fernanda González López
Directora Administrativa y Financiera

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:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Costo de Personal	250,672,527	495,692,108	698,348,366	927,924,447	1,108,491,395							
Volumen Facturado	621,892	573,684	601,368	646,745	581,011							
Resultado	**403**	**864**	**1161**	**1435**	**1908**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Primer Trimestre: Pese al crecimiento de la ciudad y vinculación de nuevos suscriptores, se evidencia una tendencia inferior a la meta establecida, lo cual es positivo para la empresa E.A.A.A.Y., pues indica que el costo de personal para el servicio de acueducto, no esta sobre pasando la meta establecida. **Segundo Trimestre:** Se reportan datos hasta el mes de mayo, pues no se cuentan aun con datos comerciales.	**Primer Trimestre:** Se recomienda mantener el personal de acueducto adecuado, pues la ciudad va en crecimiento.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Costo de Personal	2,935,003,596	9,935,993,381	13,250,914,967	1,451,217,296	17,167,909,199	696,225,773
Volumen Facturado	3,417,193	40,468,550	44,332,744	44,206,127	45,848,063	604,940
Resultados	**859**	**246**	**301**	**33**	**374**	**1151**

Reviso. Zuly Benjumea Martinez
Profesional Recursos Humanos

Aprobó. María Fernanda González López
Directora Administrativa y Financiera

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 ALCANTARILLADO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indica el costo de personal por metro cúbico facturado					

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Costo de Personal	70,614,645	156,657,784	224,262,604	290,087,001	362,596,311							
Volumen Facturado	617,789	569,182	593,233	639,184	576,779							
Resultado												

INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
Primer Trimestre: Pese al crecimiento de la ciudad y vinculación de nuevos suscriptores, se evidencia una tendencia inferior a la meta establecida, lo cual es positivo para la empresa E.A.A.A.Y., pues indica que el costo de personal para el servicio de alcantarillado, no esta sobre pasando la meta establecida. **Segundo Trimestre:** Se reportan datos hasta el mes de mayo, pues no se cuentan aun con datos comerciales.	**Primer Trimestre:** Se recomienda mantener el personal de alcantarillado adecuado, pues la ciudad va en crecimiento.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Costo de Personal	1,335,240,497	1,380,245,142	350,259,944	431,111,067	4,953,045,984	220,843,669
Volumen Facturado	6,183,051	6,334,583	3,647,090	3,489,367	45,460,362	599,233
Resultados						**369**

Elaboró. Zuly Benjumea Martinez
Profesional Oficina de Recursos Humanos

Aprobó. María Fernanda González López
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:	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:	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

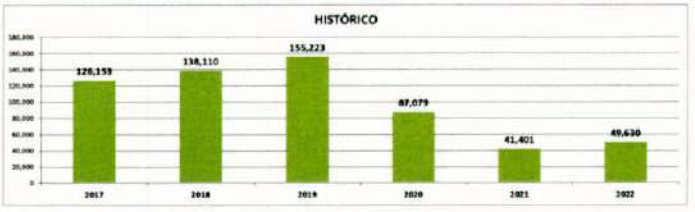
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Costo de Personal	107,386,344	235,159,688	333,811,670	398,891,978	534,861,716							
Basura Recogida	2,149	4,082	6,276	8,684	11,252							
Resultado												

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Primer Trimestre: Pese al crecimiento de la ciudad y vinculación de nuevos suscriptores, se evidencia una tendencia inferior a la meta establecida, lo cual es positivo para la empresa E.A.A.A.Y., pues indica que el costo de personal para el servicio de aseo, no esta sobrepasando la meta establecida. **Segundo Trimestre:** Se reportan datos hasta el mes de mayo, pues no se cuentan aun con datos comerciales.	**Primer Trimestre:** Se recomienda mantener el personal de aseo adecuado, pues la ciudad va en crecimiento.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Costo de Personal	2,337,370,660	3,571,896,393	2,138,974,024	565,013,538	626,390,431	322,022,279
Basura Recogida	26,455	25,863	13,780	6,489	15,130	6,489
Resultados						



Elaboró. Zuly Benjumea Martinez
Profesional Recursos Humanos

Aprobó. Maria Fernanda González López
Directora Administrativa y Financiera

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

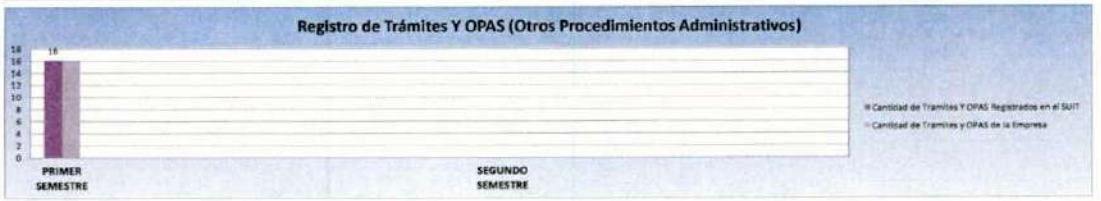
PROCESO:	SISTEMAS						
RESPONSABLE	LIDER DE PROCESO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Registro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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
REVISIÓN PERIODICA DE LOS 15 TRÁMITES Y UNA OPA APROBADOS POR EL DAFP Y REGISTRADOS EN LA PLATAFORMA SUIT, VERIFICACION EN PAGINA WEB EN EL LINK DE TRAMITES Y SERVICIOS, IGUALMENTE REVISAR CADA UNO DE ELLOS SI HAY ALGUNA ACTUALIZACION TANTO DE LEY COMO DE PROCEDIMIENTO Y QUE SE ENCUENTREN ACTIVOS, Y ASI EL CIUDADANO LO PUEDA CONSULTAR EN LAS PAGINAS WEB "www.eaaay.gov.co y https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios." CON EL FIN DE CONOCER LA DOCUMENTACION Y PROCESOS PARA QUE EL CIUDADANO REALICE SU RESPECTIVO TRAMITE.	SOLICITAR A LAS DIFERENTES DIRECCIONES LOS TRÁMITES Y OPS DE LA EMPRESA QUE SE PUEDAN INSCRIBIR EN EL SUIT, CON EL FIN DE PROPONERLO EN EL COMITÉ MIPG, IGUALMENTE REVISAR SI CAMBIO ALGUNA NORMA O PROCEDIMIENTO DENTRO DE ALGUN TRAMITE EXISTENTE DE LA EMPRESA. LOS JEFES DE OFICINA DEBEN DE SUMINISTRAR LA INFORMACION MENSUAL DEL TOTAL DE TRAMITES DE SU RESPONSABILIDAD PARA CARGUE AL SUIT.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Cantidad de Tramites Registrados en el SUIT	0	0	0	1	11.771
Cantidad de Tramites de la empresa -ANUAL	0	0	0	1	11.771
Resultados	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**100%**	**100%**

Elaboró. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
Directora Administrativa y Financiera

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: 51.26.00.02
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

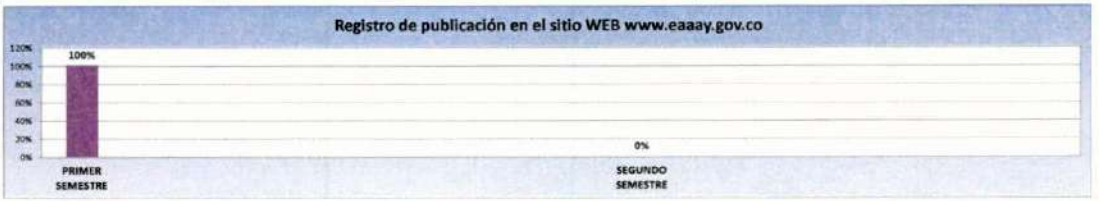
PROCESO:	SISTEMAS						
RESPONSABLE	LIDER DE PROCESO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Registro de Trámites de Gobierno en Línea**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA CANTIDAD DE PUBLICACIONES EN EL PORTAL WEB DE LA EMPRESA WWW.EAAAY.GOV.CO POR PARTE DE LA OFICINA DE SITEMAS						

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**PRIMER SEMESTRE**	**SEGUNDO SEMESTRE**
Numero de Información publicada en el sitio web de la empresa	10	
Numero de Información recibida para publicar	10	
Resultado	100%	#¡DIV/0!



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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
CANTIDAD DE INFORMACIÓN CARGADA EN EL SITIO WEB	10	0	0	0	0
CANTIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA PARA CARGUE EN LA PÁGINA WEB	10	0	0	0	0
Resultados	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

Elaboró. Cesar Augusto Barrera Riveros
Profesional Oficina de Sistemas

Aprbó. Maria Fernanda Gonzalez Lopez
Directora Administrativa y Financiera

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	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:	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	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. De Informes entregados	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No. De Informes requeridos	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Se presenta el comportamiento total, tanto de ingresos como de gastos del Presupuesto para el cierre mensual. Segundo Trimestre: No hay reporte de información por parte del área.	Una vez terminado el ciclo mensual de las operaciones se realiza un cierre mensual, teniendo la obligación de emitir informes que indiquen el consolidado y ser herramienta de indicadores y proyecciones ya establecidas. Se continua con el proceso de la misma forma dado el cumplimiento.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No. De Informes entregados	27	25	25	15	38	38	38	5
No. De Informes requeridos	27	25	25	15	38	38	38	5
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres	Aprobó. María Fernanda Gonzales López	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Oficina Tesoreria	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

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.					

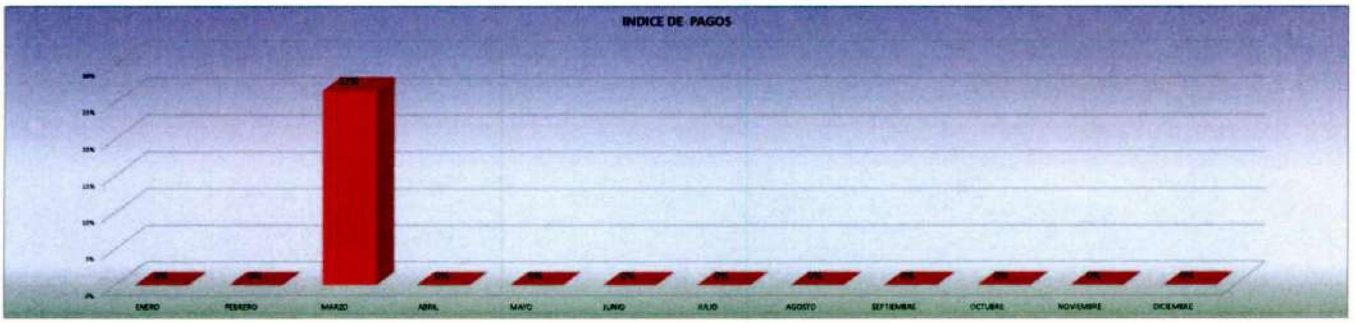
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor Pagos Acumulados/Compromisos Acumulados Presupuestales)*100	%	Valor Pagos Acumulados	Valor pagado acumulado	SYSMAN
		Compromisos Acumulados Presupuestales	Valor Total de obligaciones de la EAAAY acumuladas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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	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	0	0	6,072,270,181	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compromisos Acumulados Presupuestales	11,315,021,119	11,315,329,631	22,866,000,809	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	0%	0%	27%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Refleja el porcentaje de pagos que realiza la Empresa frente a los compromisos presupuestales.

Segundo Trimestre: No hay reporte de información por parte del área.

PROPUESTA DE MEJORA

Que los compromisos se manejen de manera programada para que sea mas equitativamente la distribución del gasto, ayudado de una eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Valor Pagos	102,267,936,528	24,833,755,103	27,464,798,159	31,642,013,513	32,270,488,217	36,285,822,129	41,175,105,587	6,072,270,181
Compromisos Acumulados Presupuestales	148,304,381,895	213,863,786,898	225,616,794,141	282,008,802,982	280,378,158,046	316,042,651,646	375,118,621,776	47,738,401,579
Resultados	**69%**	**12%**	**12%**	**11%**	**12%**	**11%**	**11%**	**13%**

Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres
Profesional Oficina Tesorería

Aprobó. María Fernanda González López
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. 844.000.700-4	**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.						

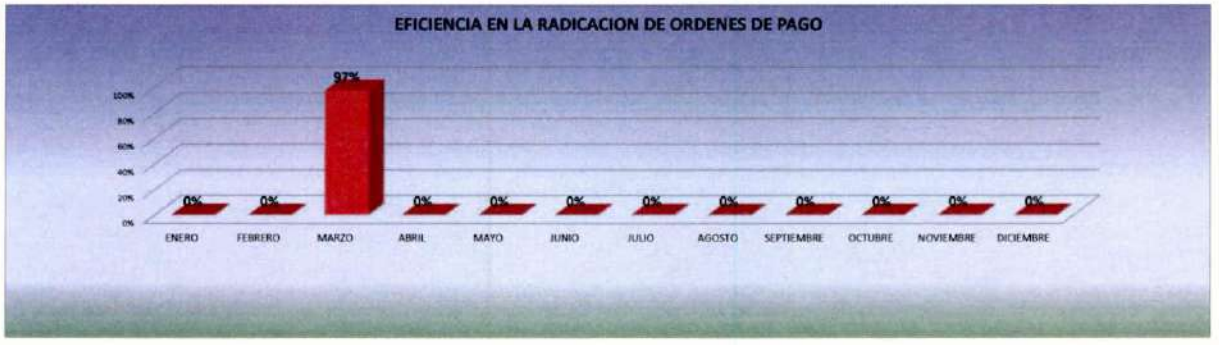
FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACION DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
(No. Ordenes de Pago Aceptadas)/ Total de Ordenes de Pago Radicadas)*100	%	No de Ordenes de Pago Aceptadas	Cantidad de cuentas Aceptadas	Contabilidad
		Total Ordenes de Pago Radicadas	Total Ordenes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

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	0	0	375	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Ordenes de Pago Radicadas	19	255	386	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	0%	0%	97%	#####	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
Porcentaje de eficiencia en el proceso de radicación de cuentas. Segundo Trimestre: No hay reporte de información por parte del área.	En la Unidad de Tesoreria se compromete a girar absolutamente todas las obligaciones que lleguen al mes sin falta dado que nuestro flujo de caja es constante y podemos cumplir con todas las erogaciones de la Empresa, demostrando que en cada trimestre no hemos perdido la constante. Se continua con el proceso de la misma forma dado el cumplimiento.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
No de Ordenes de Pago Aceptadas	1,411	1,756	1,607	1,619	1,314	1,861	2,031	375
Total Ordenes de Pago Radicadas	1,414	1,760	1,607	1,619	1,318	1,894	2,033	660
Resultados	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**98%**	**100%**	**57%**

Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres	Aprobó. Maria Fernanda Gonzalez López	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Oficina Tesoreria	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

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	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	2,748,061,213	2,601,839,595	2,038,230,895	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recaudo Proyectado	2,994,438,842	2,994,438,842	3,241,090,038	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	92%	87%	63%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Refleja el porcentaje de recaudo que realiza la Empresa frente a la programación mensual. Segundo Trimestre: No hay reporte de información por parte del área.	Que las entidades responsables de el envio de recursos ya sea por cobros de subsidios y contingencia sean efectivos mensualmente y que los usuarios tengan un mayor registro de pagos de sus servicios públicos.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Valor Recaudado mensual	23,111,986,638	22,888,123,799	27,198,990,399	29,882,961,077	42,364,604,156	32,611,313,040	45,214,595,643	7,406,131,703
Recaudo Proyectado	25,271,716,521	28,117,954,459	30,590,803,134	34,928,566,986	37,298,233,609	42,192,685,118	45,009,929,597	9,279,967,724
Resultados	**91%**	**81%**	**89%**	**86%**	**114%**	**77%**	**100%**	**80%**

Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres
Profesional Oficina Tesorería

Aprobó. María Fernanda Gonzales López
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: 51.03.04.01
	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 2020-2023**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	2.655	2.614	2.763	2.783	2.620							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	4.856	4.735	4.771	4.726	4.588							
Resultados (%)	**55%**	**55%**	**58%**	**59%**	**57%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo total a enero de 2022, fue del 55%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con diciembre de 2021 que fue del 56%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 45%, con un pendiente del 5% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo total a febrero de 2022, se mantiene con el 55%, en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 45%, con un pendiente del 5% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo total a marzo de 2022, presenta un aumento de tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 42%, con un pendiente del 2% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo total a abril de 2022, presenta un aumento de un (1) punto porcentual en comparación con marzo, con una eficiencia del 59%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 41%, con un pendiente del 1% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo total a mayo de 2022, presenta una disminución de dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril, con una eficiencia del 57%, debido a que los recaudos no fueron aplicados en su totalidad durante el mes. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%, con un pendiente del 3% para ingresar al nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15.961	20.044	24.614	22.706	13.435	13.435
valor facturado	27.714	36.370	40.927	46.391	23.676	23.676
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**	**57%**	**57%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró:ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnologa de Cartera

Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.790-4	**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 EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE ACUEDUCTO**						
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.						

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	1.066	1.065	1.090	1.148	1.062							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1.401	1.375	1.396	1.441	1.356							
Resultados (%)	**76%**	**77%**	**78%**	**80%**	**78%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

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

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

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

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

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejuridico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
valor recaudado	15.961	20.044	24.614	22.706	5.431	5.431
valor facturado	27.714	36.370	40.927	46.391	6.969	6.969
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**	**78%**	**78%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnologa de Cartera

Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	664	552	650	671	656							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	846	775	759	785	778							
Resultados (%)	**78%**	**71%**	**86%**	**85%**	**84%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a enero de 2022, fue del 78%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 22%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a febrero de 2022, fue del 71%, dsminuyó siete (7) puntos porcentual en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 29%, esta disminución se debe a que no fue aplicado el recaudo de Veolia. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a marzo de 2022, fue del 86%, subio quince (15) puntos porcentual en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 14%, esto debido a que en febro no habia sido aplicado el recaudo por disposición final de Veolia. Este indicador cumplió el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a abril de 2022, fue del 85%, bajo un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 15% Este indicador cumplió el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo a mayo de 2022, fue del 84%, bajo un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2022, debido a que no se alcanzó a entregar los avisos de invitación a realizar el pago a los usuarios con cero meses de mora. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 16% Este indicador cumplió el nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio: Actividades a realizar: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. 10) Se generarán notificaciones de cobro prejuridico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **13)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
valor recaudado	15.961	20.044	24.614	22.706	3.193	3.193
valor facturado	27.714	36.370	40.927	46.391	3.943	3.943
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**	**81%**	**81%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnologa de Cartera

Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

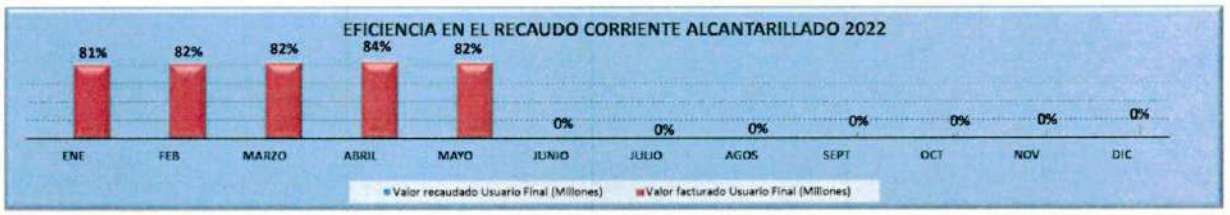
Mide: Periodicidad	EFICIENCIA MENSUAL	X	EFICACIA SEMESTRAL		**EFECTIVIDAD ANUAL**	X	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	483	473	494	534	501							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	598	579	599	638	608							
Resultados (%)	**81%**	**82%**	**82%**	**84%**	**82%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado a febrero de 2022, fue del 82%, aumento un (1) punto porcentual en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado a marzo de 2022, fue del 82%, se mantiene porcentual en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

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

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado a mayo de 2022, fue del 82%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril de 2022, debido a que no se alcanzó a entregar los avisos de invitación a realizar el pago a los usuarios con cero meses de mora. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio: Actividades a realizar: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejuridico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **13)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
valor recaudado	15.961	20.044	24.614	22.706	2.485	2.485
valor facturado	27.714	36.370	40.927	46.391	3.022	3.022
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**	**82%**	**82%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró:ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnologa de Cartera

Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	224	252	218	227	213							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1.023	1.020	980	978	965							
Resultado %	**22%**	**25%**	**22%**	**23%**	**22%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a enero de 2022, fue del 22%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 78%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a febrero de 2022, fue del 25%, aumento tres (3) puntos porcentuales en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 75%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto a marzo de 2022, fue del 22%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 78%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

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

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

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **10)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **11)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	6.535	9.796	12.412	11.322	1.134	910
valor facturado	11.079	17.404	20.453	23.403	4.966	3.943
% Eficiencia del recaudo	59%	56%	61%	48%	23%	23%

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	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**EFICIENCIA EN EL RECAUDO DE CARTERA ALCANTARILLADO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.					

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	101	112	99	101	92							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	385	390	376	374	367							
Resultado %	**26%**	**29%**	**26%**	**27%**	**25%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a enero de 2022, fue del 26%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a febrero de 2022, fue del 29%, aumento tres (3) puntos porcentuales en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 71%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a marzo de 2022, fue del 26%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a abril de 2022, fue del 27%, subio un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 73%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado a mayo de 2022, fue del 25%, disminuyó en dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 75%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio: Actividades a realizar: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **10)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **11)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
valor recaudado	6.535	9.796	12.412	11.322	505	404
valor facturado	11.079	17.404	20.453	23.403	1.892	1.507
% Eficiencia del recaudo	**59%**	**56%**	**61%**	**48%**	**27%**	**27%**

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	117	160	212	102	96							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	604	597	703	510	514							
Resultado %	**19%**	**27%**	**30%**	**20%**	**19%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a febrero de 2022, fue del 27%, aumento ocho (8) puntos porcentuales en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 73%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a marzo de 2022, fue del 30%, aumento tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 70%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a abril de 2022, fue del 20%, disminuyó diez (10) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 80%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo a mayo de 2022, fue del 19%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 81%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio: Actividades a realizar: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **10)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **11)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
valor recaudado	6.535	9.796	12.412	11.322	687	570
valor facturado	11.079	17.404	20.453	23.403	2.928	2.324
% Eficiencia del recaudo	**59%**	**56%**	**61%**	**48%**	**23%**	**25%**

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: 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 EN EL RECAUDO ACUEDUCTO**						
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.						

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

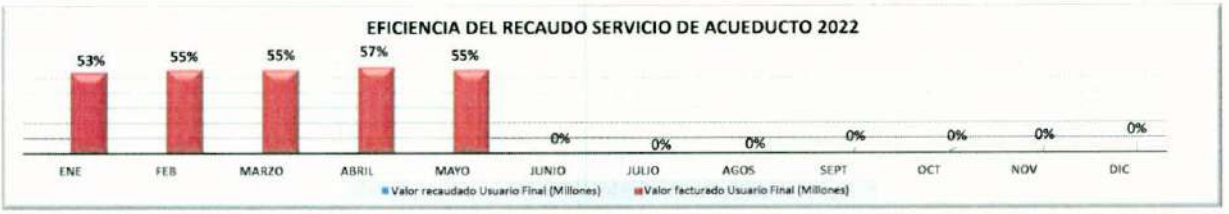
Mide: Periodicidad	EFICIENCIA		EFICACIA		**EFECTIVIDAD**	X
	MENSUAL	X	SEMESTRAL		**ANUAL**	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	1.291	1.317	1.308	1.375	1.275							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	2.424	2.394	2.377	2.418	2.321							
Resultados (%)	**53%**	**55%**	**55%**	**57%**	**55%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

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

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

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto a abril de 2022, fue del 57%, subio dos (2) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

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

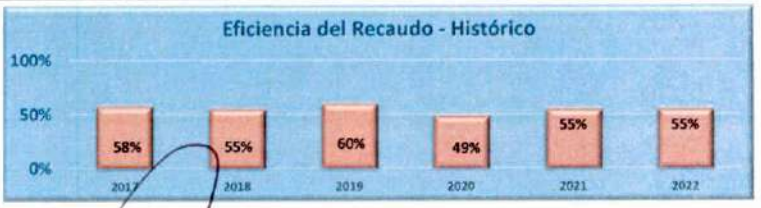
PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejuridico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
valor recaudado	15.961	20.044	24.614	22.706	6.566	6.566
valor facturado	27.714	36.370	40.927	46.391	11.934	11.934
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**	**55%**	**55%**

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN	Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS	Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Tecnóloga de Cartera	Director 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: 51.03.04.01
	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 EN EL RECAUDO ALCANTARILLADO**						
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.						

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

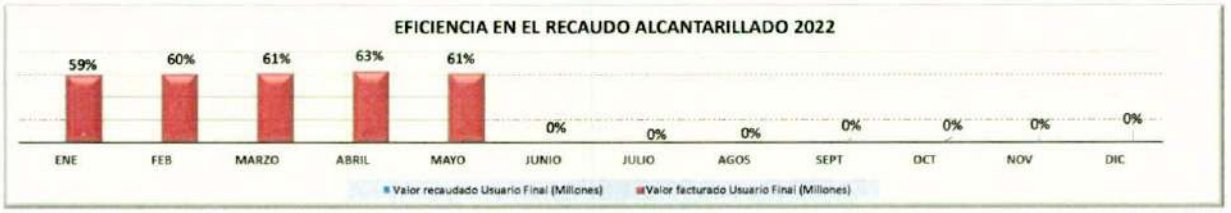
Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		**EFECTIVIDAD**	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		**ANUAL**	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	584	585	593	635	593							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	983	969	974	1.012	975							
Resultados (%)	**59%**	**60%**	**61%**	**63%**	**61%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a enero de 2022, fue del 59%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 41%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

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

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a marzo de 2022, fue del 61%, aumento un (1) punto porcentual en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 39%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

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

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado a mayo de 2022, fue del 61%, dismimuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 39%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio: Actividades a realizar: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. 9) Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **13)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15.961	20.044	24.614	22.706	2.990	2.990
valor facturado	27.714	36.370	40.927	46.391	4.913	4.913
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**	**61%**	**61%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN	Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS	Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Tecnologa de Cartera	Director 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	Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.03.04.01	02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

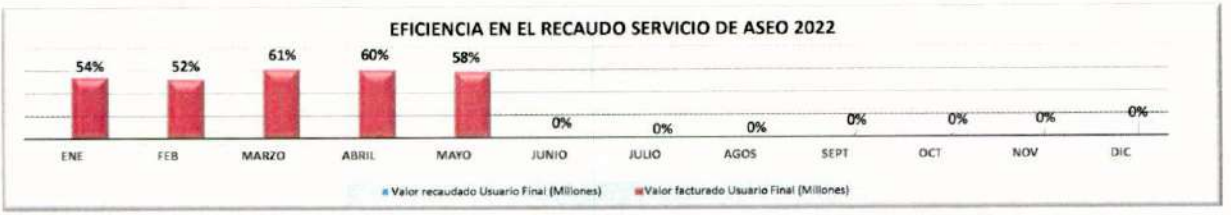
Mide: Periodicidad							
	EFICIENCIA MENSUAL	X	EFICACIA SEMESTRAL		EFECTIVIDAD ANUAL		X

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	781	712	862	773	752							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1.450	1.372	1.420	1.295	1.293							
Resultados (%)	**54%**	**52%**	**61%**	**60%**	**58%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a enero de 2022, fue del 54%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 46%, Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a febrero de 2022, fue del 52%, dsminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con enero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 48%, esta disminución se debe a que no fue aplicado el recaudo de Veolia. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a marzo de 2022, fue del 61%, aumentó nueve (9) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 39%.Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

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

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo a mayo de 2022, fue del 58%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con abril de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 42%.Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicio: Actividades a realizar: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de Invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **13)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
valor recaudado	15.961	20.044	24.614	22.706	3.880	3.880
valor facturado	27.714	36.370	40.927	46.391	6.830	6.830
% Eficiencia del recaudo	**58%**	**55%**	**60%**	**49%**	**57%**	**57%**

valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnologa de Cartera

Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

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 ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestion Comercial	b. Calidad del Servicio		c. Gestión comercial	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**RECUPERACION DE CARTERA**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos					

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

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

META DEL INDICADOR	95%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PLAN DE GESTION DE RESULTADOS 2020 - 2023

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Recuperable	1.870	1.745	1.766	1.691	1.739							
Cartera Total	1.876	1.751	1.774	1.701	1.751							
Resultado %	**100%**	**100%**	**100%**	**99%**	**99%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#####**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador a febrero de 2022, presenta el 100% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS UN MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (201.862.392.00) de los cuales CIENTO NOVENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS SETENTA MIL NOVECIENTOS DOS PESOS (195.970.902.00) correspondente a 129 usuarios estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CINCO MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA PESOS (5.891.490.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	**Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, con el fin de mantener este indicador se realizaran las siguientes actividades: 1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Financiación mediante acuerdos de pago. **3)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **4)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **5)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **6)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **7)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
Este indicador a abril de 2022, presenta el 99% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS SIETE MILLONES CIENTO SESENTA MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (207.160.642.00) de los cuales CIENTO NOVENTA Y NUEVE MILLONES TRESCIENTOS SETENTA MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS (199.370.350.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de SIETE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (7.790.292.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	
Este indicador a mayo de 2022, presenta el 99% de recuperación de cartera, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en DOSCIENTOS DIECISEIS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS (216.576.560.00) de los cuales DOSCIENTOS TRES MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS (203.797.290.00) estan en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de DOCE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS SETENTA PESOS (12.779.270.00) estan sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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

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	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA			
RESPONSABLE	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
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	1.876	1.751	1.774	1.701	1.751							
Valor facturado a Usuarios (millones)	4.856	4.735	4.772	4.725	4.588							
Resultado	**141**	**135**	**136**	**131**	**139**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, a enero de 2022, tiene una rotación de cartera de 141 días, se mantiene según comparación con diciembre de 2021.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, a febrero de 2022, tiene una rotación de cartera de 135 días, disminuyó en comparación con enero de 2022.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, a marzo de 2022, tiene una rotación de cartera de 136 días, aumento en comparación con febrero de 2022.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, a abril de 2022, tiene una rotación de cartera de 131 días, disminuyó en comparación con marzo de 2022.

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

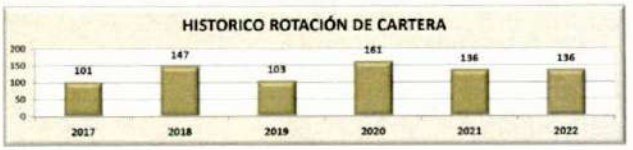
PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **13)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	635	1.370	964	1.855	8.853	8.853
Pormedio Valor facturado a Usuarios (millones)	2.300	3.392	3.413	4.217	23.676	23.676
Resultados	**101**	**147**	**103**	**161**	**136**	**136**



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	Código	Versión
Formato	51.03.04.01	02

Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion
2010-11-10	2014-11-14

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2022

Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	2.213	2.089	2.233	2.354	2.219							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	2.845	2.729	2.754	2.864	2.743							
Resultados (%)	**78%**	**77%**	**81%**	**82%**	**81%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo corriente a enero de 2022, fue del 78%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2021 que fue del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 20%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

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

La Eficiencia en el recaudo corriente a marzo de 2022, fue del 81%, aumentó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2022 que fue del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 19%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

La Eficiencia en el recaudo corriente a abril de 2022, fue del 82%, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2022 que fue del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

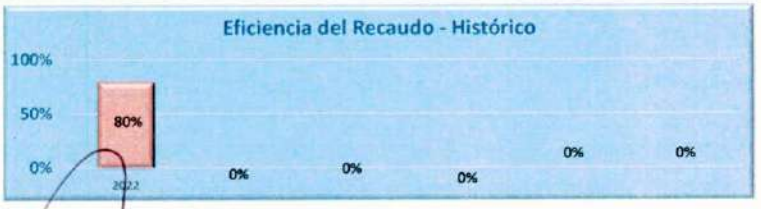
La Eficiencia en el recaudo corriente a mayo de 2022, fue del 80%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2022 que fue del 82%, debido a que no se alcanzó a entregar los avisos de invitación a realizar el pago a los usuarios con cero meses de mora. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 19%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de Mejora: Para la vigencia de 2022, con el fin de subir este indicador se realizaran las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejuridico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)**Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	**2022**					
valor recaudado	11.108					
valor facturado	13.935					
% Eficiencia del recaudo	**80%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**



valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Tecnologa de Cartera

Aprobó: SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS
Director Comercial

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Planeación

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

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Procesos Etapa Persuasiva	0	120	145	86	53	65						
Número de Procesos Aperturados Coactivo	0	42	82	68	46	7						
Resultado %	0%	35%	57%	79%	87%	11%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador en enero presente cero 0% debido a que no se habia contratado el personal para realizar estas actividades. En febrero presenta el 16% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva que fueron entregados, esto debido a que es personal nuevo en este proceso.	**Pla de Mejora: Con el fin de lograr que toda la cartera mayor a 180 dias de morosidad este en cobro coactivo, se continuará ejecutando la etapa persuasiva mediante: 1)** Visitas a campo y realizar los cortes del servicio si esta activo. **2)** Visitas a campo dando a conocer al usuario las oportunidades que tiene para solucionar la deuda y evitar el cobro coactivo. **3)** Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. **4)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.
En febrero presenta el 35% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron recibidos 120 expedientes y se aperturaron 42 procesos.	
En marzo presenta el 57% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 67 expedientes más 78 pendientes de aperturar en el mes de febrero, para un total de 145 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 82 procesos coactivos.	
En abril presenta el 79% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 23 expedientes más 63 pendientes de aperturar en el mes de marzo, para un total de 86 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 68 procesos coactivos.	
En mayo presenta el 87% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 35 expedientes más 18 pendientes de aperturar en el mes de abril, para un total de 53 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 46 procesos coactivos.	
En junio presenta el 11% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 58 expedientes más 7 pendientes de aperturar en el mes de mayo, para un total de 65 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 7 procesos coactivos.	

OBSERVACIÓN: Vale precisar, que haciendo balance del comportamiento de la etapa persuasiva y la apertura de procesos coactivos en el primer semestre del año 2022, se observa que incurrimos en error digital de buena respecto de la estadística o cifras resportadas en el informe correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo, razón por la que nos permitimos hacer las respectivas correcciones.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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

Elaboró. JOEL LOPEZ CAMARGO
Profesional Apoyo Dirección Comercial - Coactivos

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
NIT 844 000 298-4

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:	DIRECCION COMERCIAL					
RESPONSABLE	DIRECTOR COMERCIAL // COBROS COACTIVOS					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD			
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Comercial	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**COBROS COACTIVOS INICIADOS Vs TERMINADOS + SUSPENDIDOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Total Procesos Coactivos/Total Procesos Terminados + suspendidos) *100	%	Cantidad de Procesos en Cobro Coactivo	Procesos iniciados en cobro coactivo a usuarios con morosidad igual o mayor a seis (6) meses	Dirección Comercial - Informe de la Unidad de Cartera
		Procesos Terminados + procesos suspendidos	Procesos coactivos terminados más suspendidos	Dirección Comercial - Informe de la Unidad de Cartera

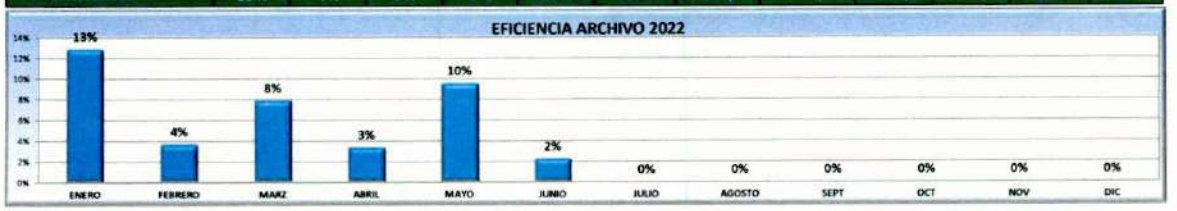
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X

META DEL INDICADOR	20	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	**ACUERDO DE GESTION COMERCIAL 2020 - 2023**

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

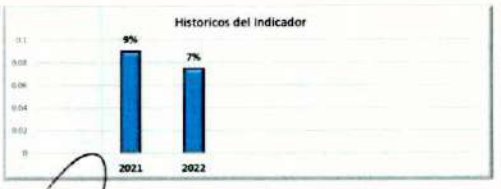
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Total Procesos Coactivos	700	740	722	779	819	815						
Total Procesos Terminados + suspendidos	90	27	57	26	78	18						
Resultado %	13%	4%	8%	3%	10%	2%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador a enero de 2022, presento una eficiencia del 13%, debido a que en diciembre se dio inicio nuevamente los cortes y suspensiones, los usuarios se presentaron a financiar la deuda.	**Pla de Mejora: Con el fin de disminuir la cartera en procesos coactivos, se continuará realizando las siguientes actividades: 1)** Visitas a campo y realizar los cortes del servicio si esta activo. **2)** Visitas a campo dando a conocer al usuario las oportunidades que tiene para solucionar la deuda y evitar el cobro coactivo. **3)** Se hará seguimiento a los procesos que esten suspendido por financiacion. **4)** Las demás que se estimen conveniente dentro de los procesos de recuperación de cartera.
Este indicador a febrero de 2022, presento una eficiencia del 4%, presenta una disminución del 9% en comparación con enero de 2022.	
Este indicador a marzo de 2022, presento una eficiencia del 8%, aumento la eficiencia en comparación con febrero de 2022.	
Este indicador a abril de 2022, presento una eficiencia del 3%, disminuyó la eficiencia en comparación con marzo de 2022.	
Este indicador a mayo de 2022, presento una eficiencia del 10%, aumentó la eficiencia en comparación con abril de 2022.	
Este indicador a junio de 2022, presento una eficiencia del 2%, aumentó la eficiencia en comparación con mayo de 2022.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Elaboró. JOEL LOPEZ CAMARGO
Profesional Apoyo Dirección Comercial - Coactivos

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. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	CATASTRO DE USUARIOS						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS						
Responsables	WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	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 2019 - 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

ACTUALIZACIÓN DE DATOS 2022

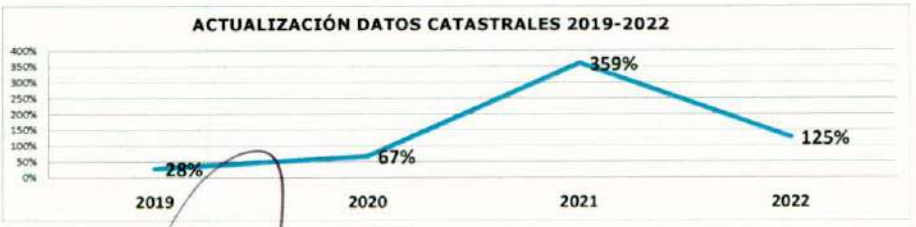
Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de actualizaciones de datos realizadas	67	72	94	4.901	4.890	4.921	0	0	0	0	0	0
Número de actualizaciones de datos proyectadas	100	100	100	4.950	4.950	4.950	4.950	4.950	4.950	4.950	4.950	5.100
Resultados (%)	**67%**	**72%**	**94%**	**99%**	**99%**	**99%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El número de actualizaciones para éste trimestre es alto (14,712), debido a que se realizó una actualización masiva de códigos catastrales, dando así cumplimiento a un requerimiento de la SUPERSERVICIOS.	Este indicador se mantendrá alto, siempre y cuando se siga realizando el cotejo de forma masiva entre la base de usuarios de la EAAAY y la base de códigos catastrales suministrada por la oficina de planeación municipal.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

ACTUALIZACIÓN DATOS CATASTRALES 2019 - 2022

Variables	2019	2020	2021	2022
Número de actualizaciones de datos realizadas	12.276	9.992	43.034	14.945
Número de actualizaciones de datos proyectadas	43200	15.000	12.000	12.000
Resultados (%)	**28%**	**67%**	**359%**	**125%**



Elaboró. WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA	Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS	Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Técnico Oficina de Catastro	Director Comercial	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: 51.03.04.01
	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	WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
Nombre del Indicador	**SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE MATRÍCULA**						
Objetivo del Indicador	Muestra el número de solictudes de matrícula a los cuales se les realiza seguimiento para verificar la veracidad de los datos del suscriptor y del predio, con el fin de mantener la base de datos actualizada.						

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Número de solictudes de matrícula revisadas / número de matrículas solicitadas) *100	%	Número de 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 2019 - 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

SEGUIMIENTO A MATRICULAS NUEVAS 2022

Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de solicitud de matrícula revisadas	154	222	201	238	536	737							2088
Número de matrículas solicitadas (PROYECTADAS)	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	3360
Resultados (%)	**55%**	**79%**	**72%**	**85%**	**191%**	**263%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**62%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Durante los meses de abril a junio de 2022 se contó con personal de apoyo administrativo, en la revisión y evacuación de un número considerable de matrículas represadas pertenecientes a la Ciudadela la Bendición, dando como resultado un registro de 1511 matrículas incluyendo las nuevas, quedando todas actualizadas en nuestra base de datos catastral	Mientras se siga contando con personal de apoyo administrativo apropiado, el número de revisiones y actualizaciones seguirá incrementándose.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE MATRÍCULA 2019 -2022

Variables	2019	2020	2021	2022
Nuúmero de solicitud de matrícula revisadas	1532	1020	2.104	2.088
Número de matrículas solicitadas	1200	1200	3000	3360
Resultados (%)	**128%**	**85%**	**70%**	**62%**

Elaboró. WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA	Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS	Vo.Bo .ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Técnico Oficina de Catastro	Director 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 51.12.03
	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**
$IPUF_1 = \frac{AS_1 - AF_{0,ac}}{N_{0,ac} \times 12}$	m3/suscriptor/mes	ASo	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 2022

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
agua potable suministrada m3/mes	1.108.181	999.009	1.113.020	1.230.870	1.263.638							
consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	621.892	573.684	601.368	646.745	581.011							
Número de suscriptores facturados mensual	41.652	41.728	41.826	41.928	41.991							
IPUF MENSUAL	**11,7**	**10,2**	**12,2**	**13,9**	**16,3**	**#####**	**#¡DIV/0!**	**#####**	**#####**	**#¡DIV/0!**	**#####**	**#####**
IPUF ACUMULADO	**11,7**	**10,9**	**11,4**	**12,0**	**12,9**	**12,9**	**12,9**	**12,9**	**12,9**	**12,9**	**12,9**	**12,9**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el mes de mayo de 2022 el indice de perdidas por usuario facturado fue de 12,9%, cifra preocupante, la empresa debe tomar medidas que verdaderamente sirvan para bajar el indice de agua no contabilizada y no coayudar a que la cifra aumente (evitar inactivar predios oficiales para no facturarles) caso parque la iguana y la central de abastos.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Agua potable suministrada m3/año	10.462.859	11.649.089	13.464.313	13.292.567	1.118.748
Consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/año	6.284.877	6.256.074	6.685.059	6.785.269	595.277
Promedio Número de suscriptores facturados año	35.695	37.135	38.580	39.624	40.720
Resultados	**9,8**	**12,1**	**14,6**	**13,7**	**12,9**

Elaboró: Zulma Yorlany Pérez Rojas
Jefe Unidad de Crítica y Facturación

Aprobó: Sebastian Hernandez
Director Comercial

VoBo. 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

$$ICUF_{0,ac/alc} = ICUF^{R}_{0,ac/alc} * P_{0,ac/alc} + ICUF^{NR}_{0,ac/alc} * (1 - P_{0,ac/alc})$$

UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$ICUF^{R}_{0,ac/alc} = \frac{AF^{R}_{0,ac/alc}}{N^{R}_{0,ac/alc} * 12}$	$AF^{R}_{ac/alc}$	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	
$ICUF^{NR}_{0,ac/alc} = \frac{AF^{NR}_{0,ac/alc}}{N^{NR}_{0,ac/alc} * 12}$	$AF^{NR}_{ac/alc}$	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		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 2022

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para acueducto	545.137	495.375	516.179	561.612	506.682							
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para acueducto	39.150	39.220	39.304	39.504	39.460							
$ICUF^{R}_{AC}$	14	13	13	14	13	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####	#####	#¡DIV/0!	#####
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para acueducto	76.755	78.308	85.189	85.133	74.329							
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para acueducto	2.502	2.508	2.522	2.425	2.531							
$ICUF^{NR}_{AC}$	31	31	34	35	29	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####	#####	#¡DIV/0!	#####

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUSCRIPTOR SERVICIO ALCANTARILLADO 2022

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para alcantarillado	543.710	493.026	510.159	556.996	502.887							
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para alcantarillado	39.442	39.535	39.630	39.725	39.778							
$ICUF^{R}_{Alc}$	14	12	13	14	13	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####	#####	#¡DIV/0!	#####
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para alcantarillado	74.079	76.156	83.074	82.188	73.892							
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para alcantarillado	2.436	2.443	2.458	2.461	2.467							
$ICUF^{NR}_{Alc}$	30	31	34	33	30	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####	#####	#¡DIV/0!	#####

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}	41.652	41.728	41.826	41.929	41.991	0	0	0	0	0	0	0
P_{Ac}	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####	#####	#¡DIV/0!	#####
N_{alc}	41.878	41.978	42.088	42.186	42.245	0	0	0	0	0	0	0
P_{Alc}	0,94	0,94	0,94	0,94	0,94	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####	#####	#¡DIV/0!	#####

ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUSCRIPTOR 2022

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
$ICUF_{Ac}$	14,93	13,75	14,38	15,42	13,84	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####	#####	#¡DIV/0!	
$ICUF_{Alc}$	14,75	13,56	14,10	15,15	13,65	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####	#####	#¡DIV/0!	

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.750-1	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	2021
ICUFAc	14,68	14,18	14,62	14,20	14,61
ICUFAlc	14,63	14,06	14,40	13,99	14,40

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

Aprobó: Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

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 51.03.04.01
	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 de 2015	X	
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica		
Nombre del Indicador	**COBERTURA ACUEDUCTO URBANO (Domicilios - Proyección Estudio de Costos Res Cra 688)**							
Objetivo del Indicador	Muestra el porcentaje de cubrimiento de las redes de Acueducto en Yopal, según el número de usuarios registrados legalmente en la EAAAY							

Fórmula del Indicador	**Unidad**	**Nombre variable**	**Explicación de la Variable**	**Fuente de Información**
$\frac{\text{Número de Suscriptores}}{\text{Suscriptores p royectados}} \times 100$	%	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:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL			

META DEL INDICADOR	100%	**META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2022**	AC	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:ESTUDIO DE COSTOS ACUEDUCTO RESOLUCION CRA 688	
			43.663		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados AC 2022

Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Suscriptores (facturados)	41.652	41.728	41.826	41.928	41.991							
Domicilios (Proyeccion estudio de costos)	41.805	41.883	41.961	42.039	42.117	42.195	43.273	43.351	43.429	43.507	43.585	43.663
Resultados (%)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**

Datos Historicos del Indicador

INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de mayo de 2022 se facturaron 41,991 suscriptores correspondientes al APS, de la ciudadela la bendicion se facturaron a 3,587 sucriptores para un total de 45,578. lo que refleja un 100% de cobertuta en la unidad de servicio.

PROPUESTA DE MEJORA

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

Suscriptores AC Proyectado Vs. Suscriptores AC Reales

Variables/Periodo	2018	2019	2020	2021
Suscriptores Acueducto PEI proyectado	37.236	38.672	39.674	40.193
Suscriptores Acueducto Real	37.812	39.184	39.623	40.721
% CON RESPECTO A LA META	**102%**	**101%**	**101%**	**101%**

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X	
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	**100%**	**META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2020**	ALC 42.986	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:ESTUDIO DE COSTOS ALCANTARILADO RESOLUCION CRA 688	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados ALC 2022

Variables	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Suscriptores (Facturados)	41.878	41.978	42.088	42.186	42.245							
suscriptores proyectados	42.040	42.126	42.212	42.298	42.384	42.470	42.556	42.642	42.728	42.814	42.900	42.986
Resultados (%)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el mes de mayo de 2022 se facturarón 42,245 suscriptores en la unidad de servicio de alcantarillado lo que refleja un 100% de cobertura frente la proyeccion de suscriptores proyectados en el estudio de costos *Res. CRA 688.*	Aunque se esta cumpliendo con la cobertura del servicio de alcantarillado, puede mejorar el indicador, toda vez que es necesario que la direccion tecnica informe a la oficina de facturacion que sectores ya cuentan con el servicio de alcantarillado, teniendo en cuenta que en varias oportunidades se les ha enviado a tecnica la base de suscriptores que no tienen activo dicho servicio con el fin de activar e iniciar a facturar.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Suscriptores ALC Proyectado Vs. Suscriptores ALC Reales

Variables/Periodo	2017	2018	2019	2020	2021
Suscriptores Alcantarillado PEI proyectado	36.362	37.236	38.800	39.766	40.568
Suscriptores Alcantarillado Real	37.077	38.179	39.481	40.346	41.016
% CON RESPECTO A LA META	**102%**	**103%**	**102%**	**101%**	**101%**

Elaboró.Zuhna Yojana Perez Rojas
Tecnologa de Facturación y Crítica

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-6	**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:	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 2022

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDA	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	96%		**META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2020**	**ASEO**	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: PROYECCION INGRESOS 2022
				34.594	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022

Variables / Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Numero de Suscriptores	32.459	32.601	32.745	32.845	32.945							
Domicilios (Proyeccion Suscriptores de aseo)	33.824	33.894	33.964	34.034	34.104	34.174	34.244	34.314	34.384	34.454	34.524	34.594
Resultado	**96%**	**96%**	**96%**	**97%**	**97%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de mayo de 2022 se facturaron 32945 sucriptores inluidas las unidades lo que refleja un 97% de cobertura en la unidad de servicio de aseo.

PROPUESTA DE MEJORA

Se hace necesario que la empresa inicié a replantear la estrategia comercial para la vinculación de antiguos suscriptores que se vincularon con la empresa privada, de igual forma es imprescindible que la parte juridica 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, asi mismo la empresa debe garantizar la prestacion del servicio a los nuevos suscriptores, realizar un analisis financiero que identifique si la prestacion del servicio a usuarios del sector rural es viable y que no le genere perdidas a la empresa.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO COBERTURA USUARIOS

Variables - Periodo	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Suscriptores a diciembre	28.477	29.637	30.132	30.889	31.517
umero de suscriptores proyectados As	36.362	37.236	31.211	32.059	31.244
Resultados (%)	**78%**	**80%**	**97%**	**96%**	**101%**

Elaboró. Zuni Mojana Perez
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 NIT. 844.000.755-4	**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

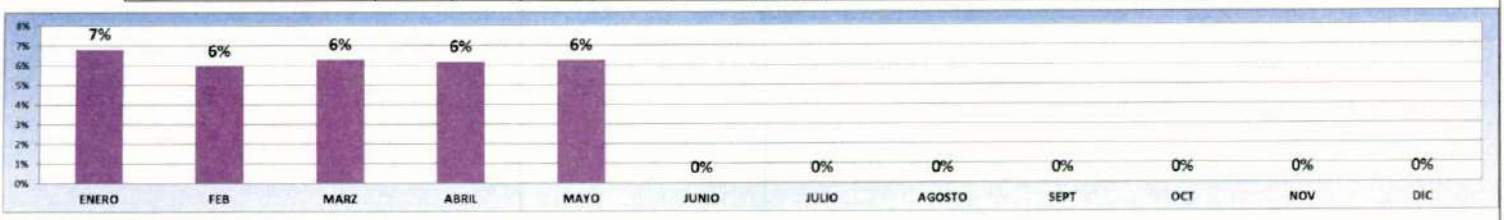
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de suscriptores facturados en ceros	2.828	2.483	2.622	2.579	2.619							
Numero de suscriptores	41.652	41.728	41.826	41.928	41.991							
Resultado	**7%**	**6%**	**6%**	**6%**	**6%**	**#####**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#####**	**#¡DIV/0!**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el mes de mayo de 2022 se facturaron 2619 sucriptores con consumo 0 los cuales corresponden a deshabitados, poco uso sin consumo, suspensiones temporales, el cual refleja el 6%.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020
Promedio Numero de consumos facturados en ceros	2.978	3.258	3.043	3.211
Promedio Numero de suscriptores	35.695	37.812	38.527	39.585
Resultados	**8,3%**	**8,6%**	**7,9%**	**8%**

Elaboró. Zulma Yojana Perez Rojas
Tecnologa Oficina Critica y facturacion

Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros
Director Comercial

Vo.Bo. Adriana Cristina 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	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Versión
Formato Código 51.12.02	2010-11-10	2014-12-19	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 2022

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de Errores de Toma de lecturas	71	130	68	99	65	72						
Numero de Lecturas Aforadas	44.006	44.124	44.236	44.365	44.437	44.521						
Resultado	**0,16%**	**0,29%**	**0,15%**	**0,22%**	**0,15%**	**0,16%**	**####**	**#####**	**#####**	**#####**	**#####**	**##**
			0,20%			0,18%			#¡DIV/0!			##

INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

En ese orden de ideas se lleva una estadista por aforador de los errores que cometen tanto de aforo como en la facturacion que salen en cada ciclo, para el mes de junio de 2022 se identificaron 72 errores (aforo y facturacion) de 44,521 lecturas aforadas y facturadas lo que refleja 0,16%.

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.

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio Numero de Errores de Toma de lecturas	126	93	86	84	78
Promedio Numero de Lecturas Aforadas	36.934	39.534	40.526	44.282	42.494
Resultados	**0,34%**	**0,24%**	**0,21%**	**0,19%**	**0,18%**

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
NIT. 844.000.758-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Formato
Código	51.12.03
Versión	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 DE CRITICA Y FACTURACION					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**INDICE DE CONSUMOS POR PROMEDIOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS CONSUMOS PROMEDIOS FACTURADOS					

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de suscriptores con consumos facturados por promedios	1.624	1.996	1.947	2.163	2.366							
Numero de Suscriptores facturados	41.652	41.728	41.826	41.928	41.991							
Resultado	**3,9%**	**4,8%**	**4,7%**	**5,2%**	**5,6%**	**#####**	**#####**	**#¡DIV/0!**	**#####**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el mes de mayo de 2022 se facturaon a 2366 sucriptores con consumo promedio dentro de los que estan (medidores frenado, dañados, dentro de rejas, taponados y con desviacion significativa) lo que refleja el 5,6% del total de la facturacion. (este resultado no incluye el sector de la ciudadela la bendicion)	

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	1.542
Promedio Numero de Suscriptores facturados	35.695	37.812	38.582	39.585
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	51.03.04.01
Versión	01

Fecha de Elaboracion	Fecha Ultima de Modificacion
10 de Noviembre de 2010	10 de Noviembre de 2010

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE - FACTURACIÓN						
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS						
Responsable	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

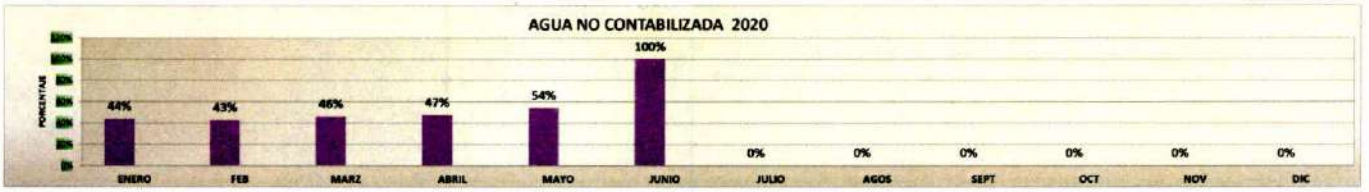
Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

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

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2022

Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Volumen Suminstrado Red Pozos - planta definitiva (Técnica)	1.108.181	999.009	1.113.020	1.230.870	1.263.638	1.221.115							6.935.833
Volumen facturado (comercial)	621.892	573.684	601.368	646.745	581.011								3.024.700
Resultados (%)	**44%**	**43%**	**46%**	**47%**	**54%**	**100%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**56%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el mes de mayo de 2022 el indicador de agua no contabilizada quedo en 54%, cifra preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las perdidas comerciales como tecnicas, asi mismo se debe facturar todos los consumos de los preios oficiales y no ordenar inactivarlos para no facturar (parque la iguana, central de abastos), no se han tomado las medidas para el corte de agua de la conexion del Upamena, no hay los suficientes medidores para reposicion, las fugas se demoran en reparalas.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO AGUA NO CONTABILIZADA

Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Volumen producido	10.463.218	11.641.873	13.464.313	13.292.567	13.424.974
Volumen facturado	6.273.767	6.317.359	6.766.798	6.785.269	7.134.900
Resultados (%)	**40,0%**	**45,7%**	**49,7%**	**49,0%**	**46,9%**

Elaboró. Zulma Yolanda Perez Rojas Tecnologa Facturación	Hugo Villalba Profesional SPTAP	Revisó. Yudy Alcela Fernandez Director Tecnico	Salvador 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: 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	OFICINA DE FIDELIZACION						
RESPONSABLE	PROFESIONAL DE FIDELIZACION						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X			
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**INDICE DE TERMINACION DE CONTRATO PUBLICO DE ASEO**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Reflejar la efectividad en la gestion para el proceso comercial de vinculacion al servicio de aseo de la EAAAY,a partir del proceso de desvinculación.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(N° desvinculaciones accedidas /N°desvinculaciones solicitadas al otro operador)*100	%	No Total de vinculaciones efectivas	Total de vinculaciones efectivas.	OFICINA DE FIDELIZACION
		No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del contrato publico de aseo.	Total de solicitudes de desvinculacion enviadas al otro operador para que sean resueltas en el termino de quince dias y reportadas al usuario y a la EAAAY para su respectiva vinculacion.	OFICINA DE FIDELIZACION

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

META DEL INDICADOR	>=(20%)	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	ESTADISTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

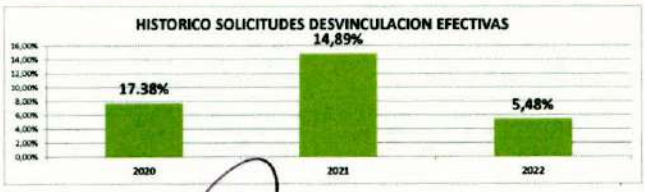
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Total de vinculaciones efectivas	5	5	19	12	13	22						
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del contrato publico de aseo.	74	125	652	198	250	88						
Resultado	**6,76%**	**4,00%**	**2,91%**	**6,06%**	**5,20%**	**25,00%**	*****	*****	*****	*****	*****	*****

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Los resultados obtenidos en el primer trimestre corresponden a las respuestas emitidas por el otro operador de manera parcial, por cuanto se esta a la espera de la solución de la totalidad de los procesos enviados durante el primer trimestre que aún no han sido tramitadas por ellos.	Se realizó ajuste en el proceso de Vinculación-desvinculación en el que se consideró de acuerdo a la asesoría del Asesor Juridico de la Dirección Comercial, cambiar los formatos del proceso y dejarlos a modo de plantillas, con el fin implementar una nueva estrategia.
A pesar de los esfuerzos realizados por la oficina de Fidelización, con el fortalecimiento del equipo de trabajo y la implementación de nuevas plantillas para este proceso, no se ha tenido respuesta positiva por el otro operador, razón por la cuál dichos procesos se remitieron a la Superintendencia de Servicios Públicos. por otro lado se ha fortalecido la estrategia de procesos por medio de certificación de Disponibilidad de Servicio, que es radicada directamente por los usuarios que son captados por medio de llamadas telefónicas, visitas y captados en ventanilla de Atención a Usuarios de la Oficina de Fidelización.	Involucrar a la Dirección de Aseo en las jornadas y actividades realizadas para fortalecer los servicios ofertados, con el fin de que se aumente el número de Usuarios vinculados, dadas las dificultades de operación que se han presentado este primer Semestre de 2022.

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	**2020**	**2021**	**2022**
No Total de vinculaciones efectivas	112	209	76
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del	1.438	1.404	1.387
Resultados	**7,79%**	**14,89%**	**5,48%**



Elaboró. Maythe Camargo Farfán
Profesional oficina de fidelizacion

Aprobó. Sebastian Hernandez Rivaros
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:	**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	7	8	9	7	8	22						
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	71	73	102	37	139	129						
Resultado	**10%**	**11%**	**9%**	**19%**	**6%**	**17%**	**#¡REF!**	**#¡REF!**	**#¡REF!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Durante el segundo trimestre se accedio a 37 Solicitudes de las 305 radicadas, que obedecen a los constantes incumplimientos con temas de recoleccion en los horarios y frecuencias establecidas, y en el mes de Junio del barrio Santa Marta se radicó un proceso de 37 desvinculaciones que han cumplido con los requisitos establecidos

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2020	2021	2022
No total de desvinculaciones accedidas	185	59	61
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	1.258	871	551
Resultados	**14,71%**	**6,77%**	**11,07%**

Elaboró.Maythe Camargo Parfán
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. 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	506	4.430	5.183	4.765	1.259	457						
N° de usuarios visitados	506	4.436	5.201	4.777	1.327	516						
Resultado	**100%**	**99,9%**	**99,7%**	**99,7%**	**95%**	**89%**	**#####**	**#DIV/0!**	**#DIV/0!**	**#####**	**#####**	**#DIV/0!**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO USUARIOS FIDELIZADOS

Años/ Variables	2020	2021	2022
No usuarios fidelizados	4.495	10.426	16.600
N° de usuarios visitados	4.651	10.426	16.600
Resultados	**96,65%**	**100,00%**	**100,00%**

Elaboró.Maythe Pamargo Farfán
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	Aforo de residuos solidos solicitados por el usuario y/o sucriptor.	FACTURACION

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

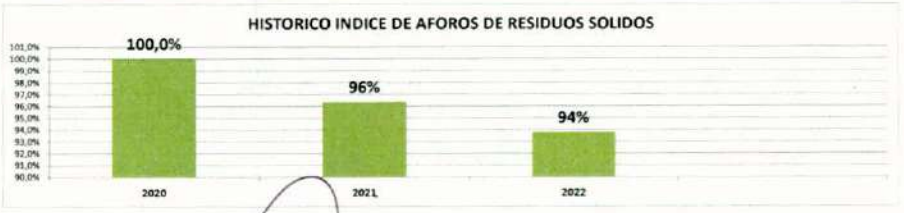
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No de aforos realizados	3	1	14	16	9	2						
N° aforos solicitados	3	2	14	16	9	4						
Resultado	**100,0%**	**50,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**50,00%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Durante el primer trimestre de 2022 se realizaron 18 aforos de Residuos sólidos de los cuales 4 fueron a Multiusuarios y los otros 14 a Grandes Productores dentro de los que se encuentran 12 Colegios tanto públicos como privados y 2 Comerciales.	Durante el mes de Febrero se recibio una propuesta para Aforar un Multiusuario con 15 propiedades Horizontales que no cumplia con todos los requisitos para ser aforados, y se requiere de contar con la base actualizada de Multiusuarios para socializar con ellos los requisitos para acceder a este beneficio y programar la actualización de este proceso normativo
Para el segundo trimestre de 2022 se realizaron 27 aforos de residuos sólidos, con el fin de ajustar las tarifas del servicio de aseo para los Grandes productores odiciales y comerciales y dos propiedades Horizontales que lo solicitaron, queda en trámite la solicitud realizada por el Edificio Luma y Torres de Santodomingo.	Se debe continuar con el proceso de resivión de usuarios comerciales que son Grandes Productores, con el fin de que se establezcan tarifas de acuerdo a la cantidad de residuos que generan.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2020	2021	2022
No de aforos realizados	34	79	45
N° aforos solicitados	34	82	48
Resultados	**100,0%**	**96%**	**94%**



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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(N° suscriptores facturados aseo EAAAY/ Total de Suscriptores aseo)*100	%	N° suscriptores facturados aseo EAAAY.	Total de suscriptores que posee la EAAAY ESP en la prestación del servicio de aseo.	FACTURACIÓN
		Total de suscriptores aseo	Total de suscriptores facturados en la prestación del servicio de aseo.	FACTURACIÓN

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

META DEL INDICADOR	**>=(70%)**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
N° suscriptores facturados aseo EAAAY.	32.459	32.601	32.745	32.846	32.945							
No Total de Suscriptores facturados por VEOLIA.	11.569	11.559	11.564	11.548	11.546							
Total de suscriptores aseo	44.028	44.160	44.309	44.394	44.491	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	**73,7%**	**73,8%**	**73,9%**	**73,99%**	**74,05%**	**#¡DIV/0!**	**#####**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#####**	**#####**	**#####**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Durante los meses de Enero y Febrero de 2022 se ha observado un incemento en el número de usuarios facturados, respecto a los reportados en las vigencias 2020 y 2021. cabe anotar que aun no se encuentra el reporte que corresponde al mes de Marzo de 2022 por cuanto la facturción se realiza mes vencido y a la fecha no se cuenta con el cierre de facturación de ciclo VI, fuente de información de este indicador.	
Teniendo en cuenta que este reporte se genera mes vencido, se puede observar que durante los meses de marzo, abril y mayo se ha continuado en crecimiento el número de usuarios facturados por la eaaay, que abedece tanto a usuarios nuevos, por concepto de matrículas y usuarios que se trasladaron del operador privado Aseo Urbano operado por Veolia a la EAAAY. Terminando la facturación del mes de mayo con un total de 74.05% con la EAAAY	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2020	2021	2022
No Total de Suscriptores facturados en el servicio de aseo EAAAY ESP.	30.410	32.278	32.719
No Total de Suscriptores facturados en la prestacion del servicio de aseo	42.222	43.327	44.491
Resultados	**72,0%**	**74,5%**	**73,5%**

Elaboró. Maythe Carrazco Farfán
Profesional Oficina de Fidelización

Aprobó. Sebastian Hernandez Rivaros
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 844.000.766-4	**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:	MICRO MEDICIÓN						
RESPONSABLE	Tecnico de Medidores						
INDICADOR REFERIDO EN:			MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**INDICE MICROMEDICION EFECTIVA**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL						

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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

COBERTURA MEDIDORES ACUEDUCTO EFECTIVA

Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**	**PROMEDIO**
Numero de medidores Funcionando	38.235	38.685	38.439	38.444	38.246								38460
Numero de Medidores Instalados	41.568	41.634	41.725	41.845	41.915								41601
Resultado	**92,0%**	**92,9%**	**92,1%**	**91,9%**	**91,2%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#####**	**#####**	**####**	**92,4%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Promedio Numero de medidores Funcionando	31.554	33993	34.602	35.909	36.969	38.261
Promedio Numero de Medidores Instalados	33.155	35553	37.097	39.129	39.995	41.492
Resultados	**95,2%**	**95,6%**	**93,3%**	**91,8%**	**92,4%**	**92,2%**

Elaboró. CUPERTINO NIÑO	**Revisó. JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO**	**Aprobó. SEBASTIAN HERNANDEZ RIVEROS**	**VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**
Tecnico oficina de Medidores	Tecnólogo oficina de Medidores	Director Comercial	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	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

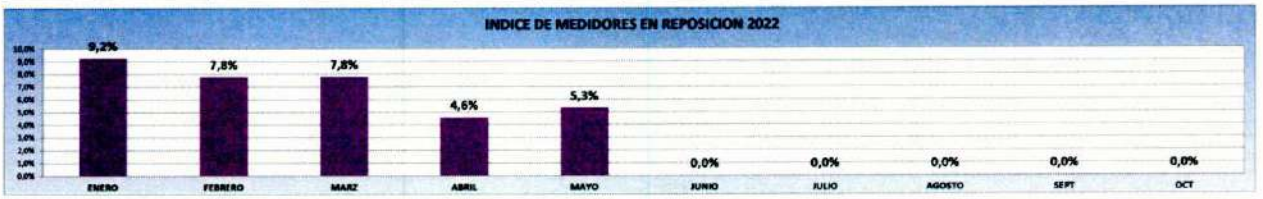
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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	308	229	256	155	195	229							
Número de micromedidores dañados	3333	2949	3286	3401	3669								
Resultado	**9,2%**	**7,8%**	**7,8%**	**4,6%**	**5,3%**	**#¡DIV/0!**	**#####**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**####**	**#¡DIV/0!**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Este indicador nos arroja los resultados de los medidores cambiados mensualmente por la oficina de medidores, aquellos que los usuarios solicitan por PQR y por la gestión que se adelanta por la oficina de medidores cuando se notifican la necesidad de reposner los medidores cuando presentan daños, como medidores frenados, dañados, nubados.	Que la EAAAY en este año tenga en funcionamiento el laboratorio de medidores con el fin de atender de forma más eficaz las reposicones de los medidores que presenten submedición y que generan pérdidas para la EAAAY. Que la EAAAY mantenga medidores en stock disponibles para la venta a los usuarios.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Años/ Variables	**2019**	**2020**
Número de reposiciones realizadas	2.615	1.638
Número de micromedidores dañados	3.494	3.096
Resultados	**6,2%**	**4,4%**

Elaboró. CUPERTINO NIÑO CUTA
Tecnico - Medidores

Revisó. JOSE BELLER SUAREZ CH
Tecnólogo oficina de Medidores

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. 844.000.750-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	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		

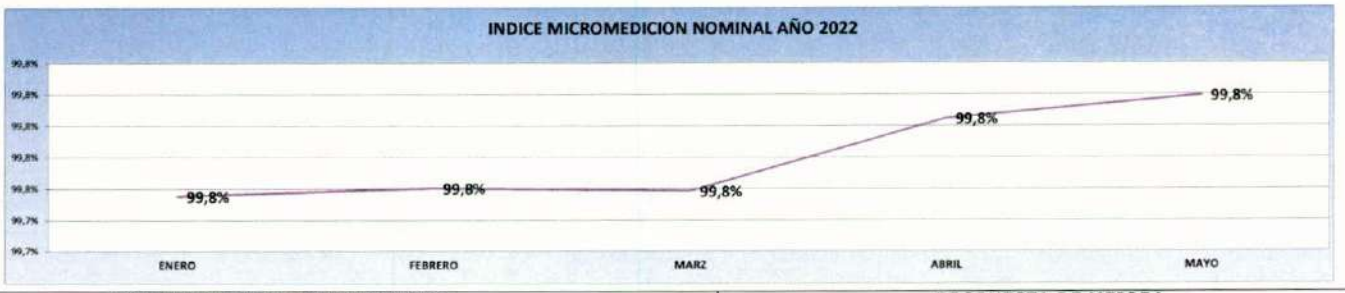
META DEL INDICADOR	**99%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	CARACTERIZACIÓN PROCESO

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	41.568	41.634	41.725	41.845	41.915								
Total de suscriptores	41.670	41.734	41.826	41.927	41.991								
Resultado	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#####	#####	#####	#####	#####	#¡DIV/0!

102
100
82 76 0 0 0



INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Promedio Numero de medidores instalados	33.155	35.553	37.097	38.499	39.570	41.492
Promedio Total de suscriptores	33.619	35.679	37.132	38.527	39.624	41.595
Resultados	**98,6%**	**99,6%**	**99,9%**	**99,9%**	**99,9%**	**99,8%**

Elaboró. CUPERTINO NIÑO Tecnico oficina de Medidores	**Revisó.JOSE BELLER SUAREZ CH** Tecnólogo oficina de Medidores	**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.	74	929	856	921	1.045	996						
No Total de Suscriptores Acueducto.	41.652	41.728	41.826	41.928	41.991	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	**0,2%**	**2,2%**	**2,0%**	**2,2%**	**2,5%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 0.2%, 2.2% y 2.2% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultadosdel año 2021 (Enero: 2.0%, Febrero: 2.2% y marzo: 2.5%). El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el 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. Nota. Para el periodo de enero la funcionaria encargada salio a vacaciones y la persona que la reemplazo no consolido estadistica de recepción, con lo cual no se tienen datos para reportar.	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 de 2022 se tiene un 2.2% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, presentando una disminución en relación a los resultadosdel año 2021 (Abril: 2.5%). El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el 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. Nota. Para el periodo de enero la funcionaria encargada salio a vacaciones y la persona que la reemplazo no consolido estadistica de recepción, con lo cual no se tienen datos para reportar.	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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzon de sugerencias.	1.269	990	660	857
Promedio de Suscriptores Acueducto Año.	37.135	38.582	39.624	40.721
Resultados	**3,4%**	**2,6%**	**1,7%**	**2,1%**

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 VERBALES Y ESCRITAS ACUEDUCTO**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el porcentaje de reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.						

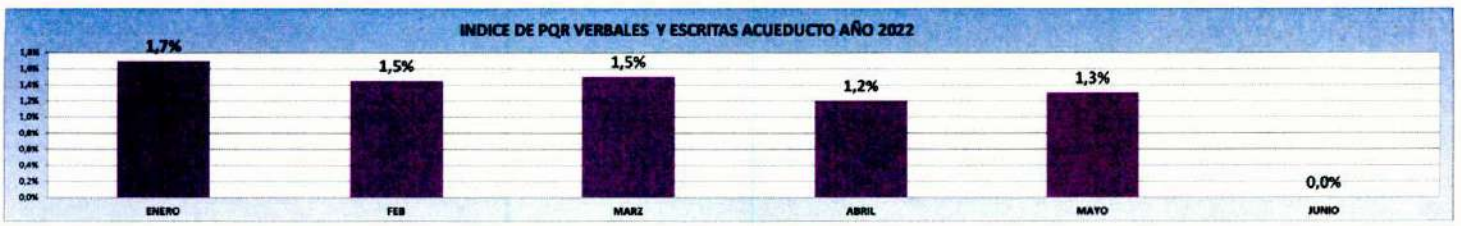
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(No Reclamos Comerciales/No Total de Suscriptores Acueducto)*100	%	No Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto	Total de reclamaciones para el servicio de acueducto hechas por los usuarios y registradas en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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales Servicio de Acueducto	707	606	629	504	547	677						
No Total de Suscriptores Acueducto	41.652	41.728	41.826	41.928	41.991	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	1,7%	1,5%	1,5%	1,2%	1,3%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 1.7%, 1.5% y 1.5% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de acueducto, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2021 (Enero: 1.1%, Febrero: 1.3% y Marzo: 1.7%).

A febrero de 2022 de las 1.313 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 256 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 36 registros.

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

Para el mes de abril de 2022 se tiene un 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, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2021 (Abril: 1.4%).

A mayo de 2022 de las 2.993 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 559 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 157 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 106 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a mayo de 2022 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 764, la segunda MEDIDOR HURTADO con 292, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 254 registros, la cuarta SUSPENSIONES TEMPORALES con 159 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 137 registros.

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

☐ Mejorar el proceso de facturación en sitio se estan cometiendo errores en el aforo como en la aplicación de desviaciones significativas.

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

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

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

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor	Aprobó. Sebastian Hernandez Riveros	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional PQR	Director Comercial	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 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	326	272	244	268	268	348						
No Total de Suscriptores ALCANTARILLADO	41.878	41.978	42.088	42.186	42.245	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	**0,78%**	**0,65%**	**0,58%**	**0,64%**	**0,63%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

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

Para el mes de abril de 2022 se tiene un 0.64% del servicio de alcantarillado, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Alcantarillado, presentando una disminución en relación a los resultados del año 2021 (abril: 070%).

A mayo de 2022 de las 1.378 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 539 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 153 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 143 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 234.

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

☐ Mejorar el proceso de facturación en sitio se estan cometiendo errores en el aforo como en la aplicación de desviaciones significativas.

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

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

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

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

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio Reclamos Comerciales Servicio de ALCANTARILLADO Año	327	258	257	282
Promedio Total de Suscriptores ALCANTARILLADO Año.	37.502	38.840	39.890	40.819
Resultados	**0,87%**	**0,66%**	**0,64%**	**0,69%**

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 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	137	201	206	149	160	255						
No Total de Suscriptores ASEO	32.459	32.601	32.745	32.846	32.945	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	**0,42%**	**0,62%**	**0,63%**	**0,45%**	**0,49%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 0.42%, 0.62% y 0.63% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una aumento de lo radicado de enero a 2020 y disminución para el febrero de 2021 (Enero: 0.36%, Febrero: 0.77% y Marzo: 0.95%).

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

Para el mes de abril de 2022 se tiene un 0.45% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales del servicio de aseo, en relación al Total de Suscriptores del servicio de aseo, presentando una adisminución en relacion del año 2021 (abril: 0.66%)

A mayo de 2022 de las 853 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 147 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADA con 24 registros, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 324.

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

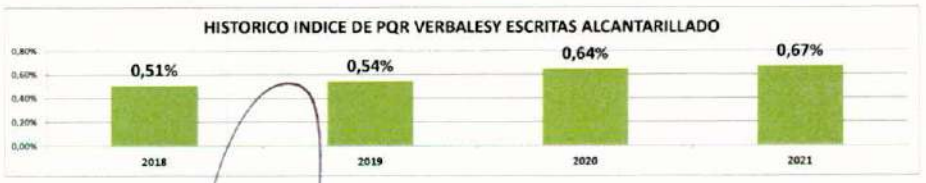
☐ Revisar las tarifas que se esta cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se paga por este servicio.

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio de Reclamos Comerciales Servicio de ASEO Año.	139	162	196	210
Promedio Total de Suscriptores ASEO Año.	27.339	29.874	30.410	31.517
Resultados	**0,51%**	**0,54%**	**0,64%**	**0,67%**



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 844.000.795-1	**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:	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 Suscriptoras 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	118	186	164	89	117	181						
No Total de Suscriptores Acueducto	41.652	41.728	41.826	41.928	41.991	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	**0,28%**	**0,45%**	**0,39%**	**0,21%**	**0,28%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 0.28%, 0.45% y 0.39% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento para enero y disminución para febrero en relación a los resultados reportados en el año 2021 (Enero: 0.21%, Febrero: 0.52% y Marzo: 0.64%).

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

A febrero de 2022 de las 1.313 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 256 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 36 registros.

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

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

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

Para lel mes de abril de 2022 se tiene un 0.21% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma escrita, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución para febrero en relación a los resultados reportados en el año 2021 (abril: 0.25%)

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

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

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

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

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

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

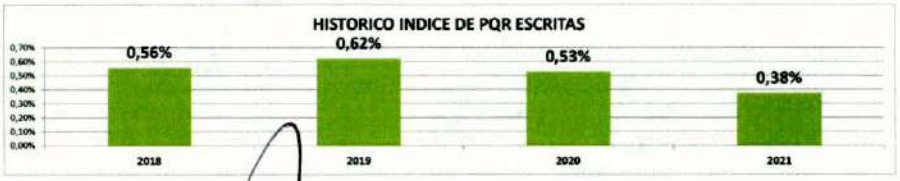
☐ Revisar las tarifas que se esta cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se paga por este servicio.

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

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Pormedio Reclamos Comerciales Escritas Año	208	241	210	153
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.582	39.624	40.721
Resultados	**0,56%**	**0,62%**	**0,53%**	**0,38%**



Elaboró. Fredy Alexander Larrota
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 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	993	774	838	752	775	972						
No Total de Suscriptores Acueducto	41.652	41.728	41.826	41.928	41.991	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	**2,38%**	**1,85%**	**2,00%**	**1,79%**	**1,85%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 2.38%, 1.85% y 2.00% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento para enero y disminución para febrero en relación a los resultados reportados en el año 2021 (Enero: 1.62%, Febrero: 1.93% y Marzo: 2.30%).

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

A febrero de 2022 de las 1.313 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 256 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 36 registros.

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

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

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

Para el mes de abril de 2022 se tiene un 1.79% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2021 (abril: 2.14%).

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

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

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

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

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

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

☐ Revisar las tarifas que se esta cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Promedio Reclamos Comerciales VERBALES Año	896,33	753	617	862
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.582	39.624	40.721
Resultados	**2,41%**	**1,95%**	**1,56%**	**2,12%**

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	42	91	55	67	80	106						
No Total de Suscriptores Acueducto	41.652	41.728	41.826	41.928	41.991	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	**0,10%**	**0,22%**	**0,13%**	**0,16%**	**0,19%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

[illegible] realizaron reclamos comerciales de forma telefonica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2021 (Enero: 0.03%, Febrero: 0.09% y Marzo: 0.18%).

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

A febrero de 2022 de las 1.313 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 256 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 36 registros.

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

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

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

Para el mes de abril de 2022 se tiene un 0.16% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma telefonica, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2021 (abril: 0.18%).

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor
Profesional PQR

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 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

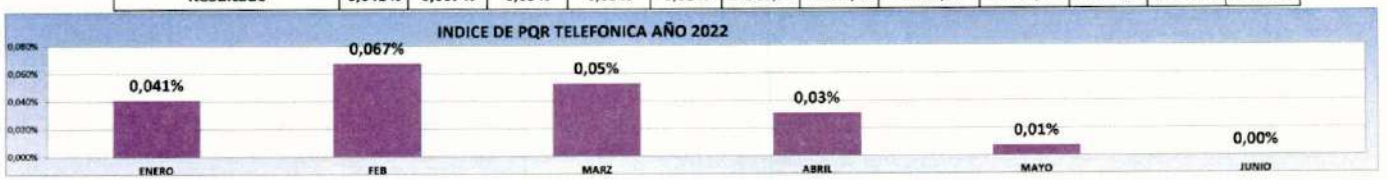
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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	17	28	22	13	3	21						
No Total de Suscriptores Acueducto	41.652	41.728	41.826	41.928	41.991	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	**0,041%**	**0,067%**	**0,05%**	**0,03%**	**0,01%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**



INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2022 se tiene un 0.041%, 0.067% y 0.05% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma e-mail, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución para enero y aumento para febrero en relación a los resultados reportados en el año 2021 (Enero: 0.062% Febrero: 0.037% y Marzo: 0.02%).

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

A febrero de 2022 de las 1.313 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 256 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 66 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 36 registros.

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

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

Para el mes de abril de 2022 se tiene un 0.03% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma e-mail, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en relación a los resultados reportados en el año 2021 (abril: 0.07%).

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

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

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

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

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

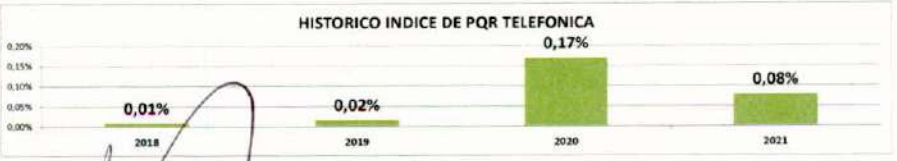
☐Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los mismos, ya que se aumentó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

☐ Revisar las tarifas que se esta cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021
Pormedio Reclamos Comerciales E-MAIL Año	3	6	67	32
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37.135	38.582	39.624	40.721
Resultados	**0,01%**	**0,02%**	**0,17%**	**0,08%**



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 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.					

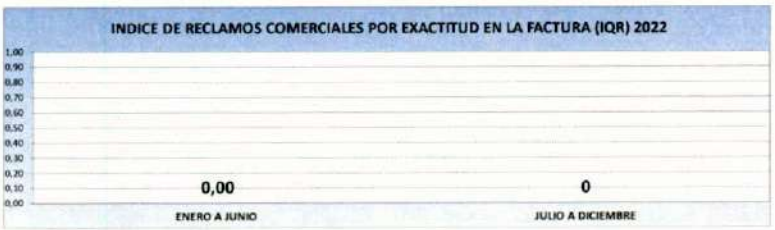
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$IQR_m = \frac{\sum_1^m RC_m * mf}{NTU} * 1.000$		m	Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	OFICINA PQR
		RCm	Total de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, 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	0	
mf	1	
NTU	41.825	
Resultado	**0,00**	**#¡DIV/0!**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

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

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 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:	TARIFAS						
RESPONSABLE	TÉCNICO DE TARIFAS						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Actualizar la tarifa para el servicio de acueducto**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de tarifa programadas						

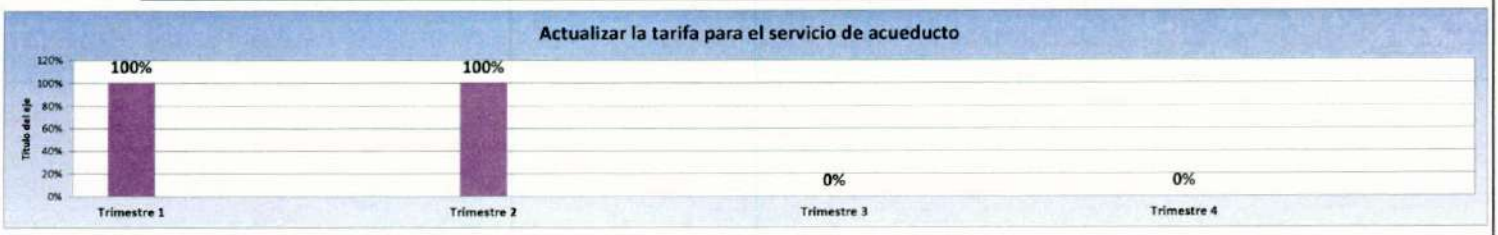
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
actualizaciones realizadas / actualizaciones programadas	%	actualizaciones realizadas	actualizacion tarifaria realizada de conformidad con el articulo 125 de la Ley 142 de 1994.	Archivo documental EAAAY - Resoluciones
		actualizaciones programadas	numero de actualizaciones programadas en el plan de acción	Plan de Acción del área

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

META DEL INDICADOR:	1	**FUENTE:**	Plan de Acción del área

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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

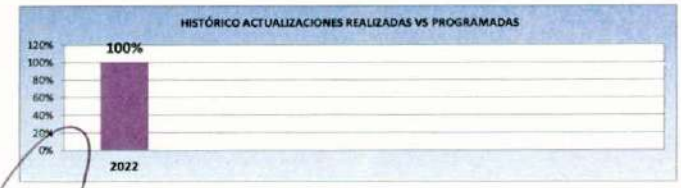


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el segundo trimestre de 2022 se realiza la actualización tarifaria programada en el plan de acción.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022				
actualizaciones realizadas	1				
actualizaciones programadas	1				
Resultados (%)	**100%**				



Elaboró. Rubén Darío Camacho Castillo
Técnico de Tarifas

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 NIT 844 001 761-4	**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:	TARIFAS						
RESPONSABLE	TÉCNICO DE TARIFAS						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Actualizar la tarifa del servicio de alcantarillado**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de tarifa programadas						

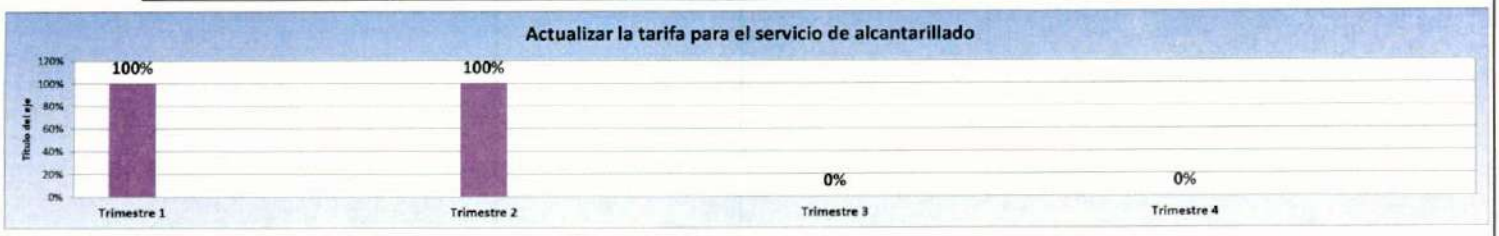
FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACION DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACION**
actualizaciones realizadas / actualizaciones programadas	%	actualizaciones realizadas	actualizacion tarifaria realizada de conformidad con el articulo 125 de la Ley 142 de 1994.	Archivo documental EAAAY - Resoluciones
		actualizaciones programadas	numero de actualizaciones programadas en el plan de acción	Plan de Acción del área

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

META DEL INDICADOR:	1	**FUENTE:**	Plan de Acción del área

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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

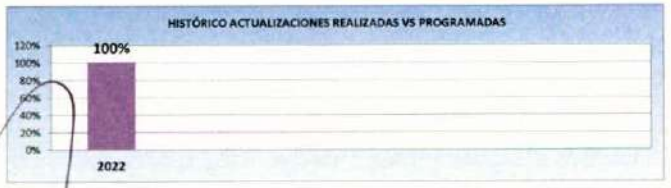


INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
En el segundo trimestre de 2022 se realiza la actualización tarifaria programada en el plan de acción.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	**2022**				
actualizaciones realizadas	1				
actualizaciones programadas	1				
Resultados (%)	**100%**				



Elaboró. Ruben Dario Camacho Castillo
Técnico de Tarifas

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 NIT. 844.000.153-4	**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:	TARIFAS						
RESPONSABLE	TÉCNICO DE TARIFAS						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Actualizar los costos del servicio de aseo por cambio de semestre calendario**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de costos de aseo programadas						

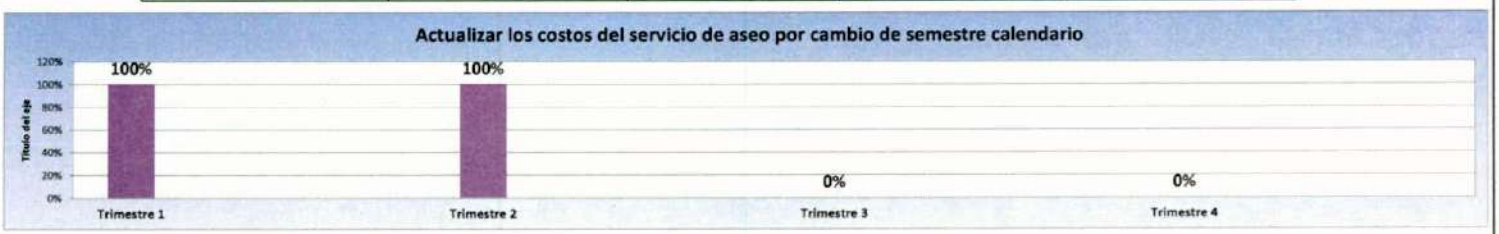
FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACION DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACION**
actualizaciones realizadas / actualizaciones programadas	%	actualizaciones realizadas	actualizacion tarifaria realizada de conformidad con el articulo 125 de la Ley 142 de 1994.	Archivo documental EAAAY - Resoluciones
		actualizaciones programadas	numero de actualizaciones programadas en el plan de acción	Plan de Acción del área

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

META DEL INDICADOR:	1	**FUENTE:**	Plan de Acción del área

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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

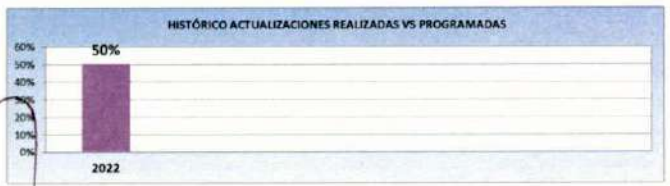


INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
Cumplimiento del 100% de las actualizaciones de costos para el servicio de aseo por cambio de semestre calendario programadas.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	**2022**				
actualizaciones realizadas	1				
actualizaciones programadas	2				
Resultados (%)	**50%**				



Elaboró. Ruben Dario Camacho Castillo
Técnico de Tarifas

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 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	TARIFAS						
RESPONSABLE	TÉCNICO DE TARIFAS						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Calcular la tarifa para el servicio de aseo**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la eficacia en el cumplimiento de los calculos de la tarifa de aseo programados						

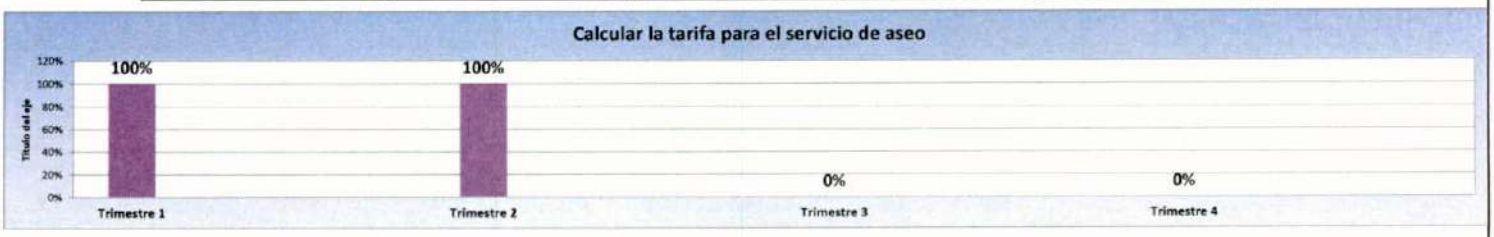
FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACION DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACION**
Cálculos realizados / Cálculos programados	%	Cálculos realizados	Cálculos de tarifa para el servicio de aseo realizados de conformidad con La resolución CRA 720 de 2015.	Histórico de tarifas de aseo (Unidad de Facturación)
		Cálculos programados	Cálculos de tarifa para el servicio de aseo programados en el plan de acción.	Plan de Acción del área

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

META DEL INDICADOR:	1	**FUENTE:**	Plan de Acción del área

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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

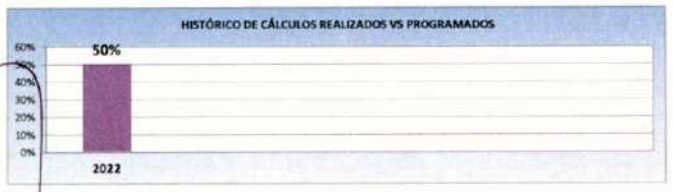


INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
Cumplimiento del 100% de los cálculo de tarifas para el servicio de aseo programados.	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO DE CÁLCULOS REALIZADOS VS PROGRAMADOS

Variables - Periodo	**2022**				
Cálculos realizados	6				
Cálculos programados	12				
Resultados (%)	**50%**				



Elaboró. Ruben Dario Camacho Castillo
Técnico de Tarifas

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$IC = \left[\frac{\sum (Nhs)_j \times (Ps)_j}{(730) \times (Pt)}\right] \times \left[\frac{24h}{dia}\right]$	HORAS / DÍA	(Nhs)j	Numero de horas prestadas en un mes en el sector j	Unidad de acueducto / bitacora de fontaneria
		(Ps)	Poblacion servida del sector j	Reporte de suscriptores / Oficina de facturación
		730	Numero de horas que tiene un mes	Unidad de acueducto / bitacora de fontaneria
		(Pt)	Poblacion total servida por la empresa prestadora	Reporte de suscriptores / Oficina de facturación

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**>=23.01%**	**FUENTE DE LA META:**	Resolución 2115 de 2007

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total año
(Nhs)j	740,2	668,2	730,9	716,10	730,50	712,9							715
(Ps)	41.558	41.732	41.784	41.890	41.974	41.784							41.787
730	744	672	744	720	744	720	744	744	720	744	720	744	744
(Pt)	41.558	41.732	41.784	41.890	41.974	41.784	-	-	-	-	-	-	41.558
Indice de continuidad	**23,88**	**23,51**	**23,58**	**23,87**	**23,56**	**23,76**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**23,19**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
TRIM II: En el segundo trimestre del año 2022, por la entrada en operación de la PTAP definitiva se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23,76 horas al dia manteniendo la prestacion en calificacion CONTINUONUO	

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados		23,56	23,68	23,82	23,19

Elaboró. HUGO VILLALBA MOLANO
Profesional Unidad de Acueducto
Elaboró/ consolidó: BEYBY AUDREY GRANADOS // Tecnico Apoyo Unidad de Acueducto

Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Oficina de Planeación

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$1 - \frac{\sum_{p=1}^{m} Ta_{p,TOTAL}}{NTU_{TOTAL} * \left(\sum_{p=1}^{m} dc_p - (m * df_m)\right)}$	%	NTU_{TOTAL}	número total de suscriptores del sistema en el APS analizada de la persona prestadora	Dirección comercial EAAAY
		$Ta_{p,TOTAL}$	Tiempo total de afectación del sistema	Formato de discontinuidad reportado al SUI
		dc_p	Número de días calendario del mes p.	Calendario
		df_m	Número de días de afectación por continuidad admisible por mes igual a 0,5 días.	Resolución CRA 688 de 2014

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

META DEL INDICADOR	**>=98.36%**	**FUENTE DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN RESULTADOS 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	Total año	
NTU_{TOTAL}	41.558	41.732	41.784	41.890	41.974	41.784							41.787	
$Ta_{p,TOTAL}$	8.793,14	37.202,00	37.566,20	10.704	25.196	8.521							127.982	
dc_p	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365	
df_m	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	6	3,09%
Continuidad mensual	**99,31%**	**96,76%**	**97,05%**	**99,13%**	**98,03%**	**99,31%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**99,15%**	
Continuidad acumulada	**99,31%**	**98,10%**	**97,74%**	**98,09%**	**98,07%**	**98,28%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**		#¡REF!

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
TRIM II: En el segundo trimestre del año 2022, por la entrada en operación de la PTAP definitiva se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.76 horas al dia manteniendo la prestacion en calificacion CONTINUO	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2013	2014	2015	2016	2017
Resultados	80,00%	60,00%	72,00%	85,00%	87,00%
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Resultados	90,25%	98,00%	98,89%	98,89%	99%

Elaboró. HUGO VILLALBA MOLANO
Profesional Unidad de Acueducto

Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Oficina de Planeación

Elaboró/ consolidó: HUGO VILLALBA MOLANO // Profesional Unidad de Acueducto

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:	UNIDAD DE ACUEDUCTO					
RESPONSABLE	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO					
INDICADOR REFERIDO EN:			MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA 906 DE 2019 Y 926 DE 2020	X
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir la proporción de daños en la red de transporte y distribución frente a la longitud de esta.					

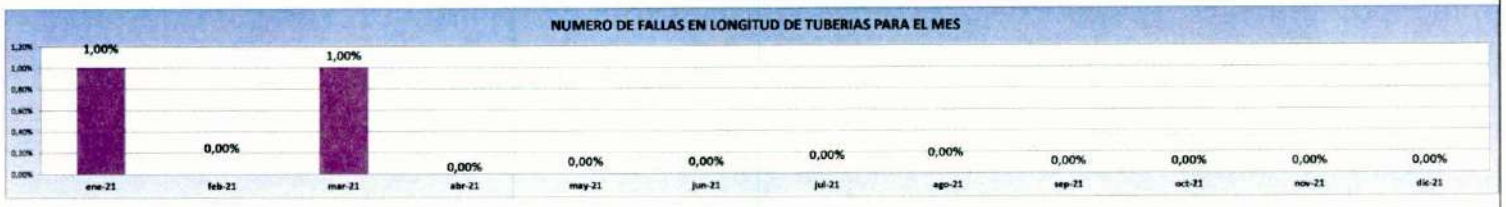
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$FAC = \frac{\sum_{i=1}^{m} FAC_i}{m}$ $FAC_i = \frac{NFRT_i + NFRD_i}{LRT_i + LRD_i}$	FALLA / MES	i	Mes del período de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, donde i = {1, 2, 3, ..., m}.	Unidad de acueducto / bitacora de fontaneria
		m	Número de meses en los que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el período de evaluación (año fiscal). Si el servicio se prestó durante todo el período de evaluación, m corresponderá a 12.	Unidad de acueducto / bitacora de fontaneria
		FAC_i	Número de fallas por longitud en tuberías de transporte y distribución de acueducto para el mes i.	Unidad de acueducto / bitacora de fontaneria
		$NFRT_i$	Número de fallas en las redes de transporte (red de aducción). Se entiende por falla aquellas que generen acciones de reparación (correctivas) por parte de la persona prestadora. Se deberán incluir las fallas causadas por terceros.	Unidad de acueducto / bitacora de fontaneria
		$NFRD_i$	Número de fallas en las redes de distribución (redes de conducción y distribución). Se entiende por falla aquellas que generen acciones de reparación (correctivas) por parte de la persona prestadora. No se deberán incluir fallas sobre las acometidas. Se deberán incluir las fallas causadas por terceros.	Unidad de acueducto / bitacora de fontaneria
		LRT_i	Longitud de redes de transporte (red de aducción) (km).	Unidad de acueducto
		LRD_i	Longitud de redes de distribución de agua (red de conducción y distribución) (km). La longitud de la red de distribución irá hasta las acometidas.	Unidad de acueducto

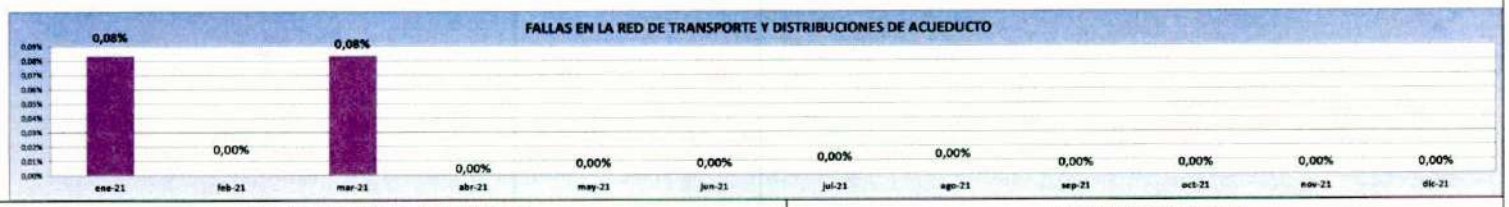
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X
META DEL INDICADOR	**100,0%**		**FUENTE DE LA META:**			

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	Total año
i	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	6,00	7,00	8,00	9,00	10,00	11,00	12,00	12
m	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	12
NFRTi	0	0	0	0	0	0							
NFRDi	3	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00							11
LRTi	25,40	25,40	25,40	25,40	25,40	25,40	25,40	25,40	25,40	25,40	25,40	25,40	25
LRDi	420,78	420,78	420,78	420,78	420,78	420,78	420,78	420,78	420,78	420,78	420,78	420,78	421
FACi	**1,00%**	**0,00%**	**1,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,17%**
FAC	**0,08%**	**0,00%**	**0,08%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,00%**	**0,01%**





INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

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

PROPUESTA DE MEJORA

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

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Resultados		0,08%	0,10%	0,13%	0,01%

Elaboró: HUGO VILLALBA MOLANO	Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ	VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.
Profesional Unidad de Acueducto	Directora Técnica	Profesional Oficina de Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.758-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**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:	MACROMEDICIÓN					
RESPONSABLE	Profesional Agua No Contabilizada - Dirección Técnica					
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 MACROMEDICIÓN EFECTIVA**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(Total puntos de la tubería a la salida de sistemas de potabilización con sistema de macromedición funcionando /Total puntos de salida de sistemas de potabilización que deberían ser macromedidos)*100	%	Numero de macromedidores instalados funcionando	Cantidad de medidores Funcionando a las salidas de los sitemas de potabilización (Mensuales)	PTAP
		Numero de puntos que deberian tener macromedición	Cantidad de puntos donde debería haber macromedidore instalado a la salida de los sistemas de potabilización (Mensuales)	PTAP

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

META DEL INDICADOR	70%	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	CARACTERIZACIÓN PROCESO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

COBERTURA MEDIDORES ACUEDUCTO EFECTIVA

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de macromedidores instalados funcionando	9	8	9	3	3	3	3						5
Numero de puntos que deberian tener macromedición	18	18	19	6	6	6	6						11
Resultado	**50,0%**	**44,4%**	**47,4%**	**50,0%**	**50,0%**	**50,0%**	**50,0%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**48,1%**
	9	10	10	3	3	3	3	0	0	0	0	0	6

se dañó rr se activo i se desacti se instaló macro en centra de abastos, pero el pozo no está operando

INTERPRETACION DE RESULTADOS

A partir del mes de abril se empezaron a desactivar las plantas alterna y conciliada y la mayoría de los pozos profundos debido a la puesta en marcha de la nueva PTAP defintiva. Es decir, están operando únicamente la PTAP definitiva, el pozo Nucleo Urbano II, el pozo de La Bendición, el pozo de Villa David y el pozo del Estadio. En mayo se instaló macromedidor en central de abastos II, sin embargo el pozo no está operando.

PROPUESTA DE MEJORA

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

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

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Promedio Numero de medidores Funcionando	17	18	15	5
Promedio Numero de Medidores Requeridos	28	30	35	11
Resultados	**60,7%**	**58,3%**	**41,7%**	**48,1%**

Elaboró: MELANY SOSSA CARRILLO	Revisó: CAMILO CASTILLO	Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ	VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Unidad Agua No Contabilizada	Profesional Catastro de redes	Directora Técnica	Profesional Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 844.000.705-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de 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:	MODELACIÓN HIDRÁULICA					
RESPONSABLE	Profesional Apoyo Dirección Técnica					
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:	**MODELO HIDRÁULICO - MH**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LA MEDICION REAL					

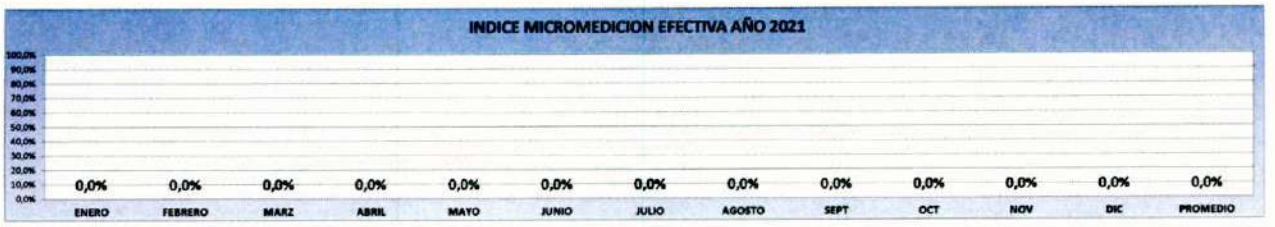
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
SÍ tiene=1 ;No tiene o no reporta=0	1	MH	Modelo Hidráulico: modelo que permita tener conocimiento de la red del servicio público domiciliario de acueducto, su estado, sus insuficiencias y sus puntos críticos.	Catastro de Redes

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
META DEL INDICADOR	1,00	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			CARACTERIZACIÓN PROCESO	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

COBERTURA MEDIDORES ACUEDUCTO EFECTIVA

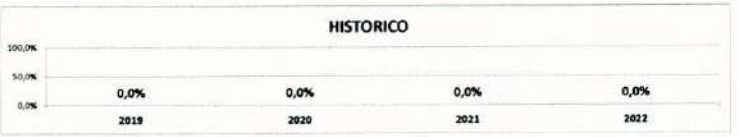
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
MH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Resultado	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**	**0,0%**



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La EAAAY cuenta con un modelo hidráulico, pero no se reporta al SUI modelación que contemple operación de la red de distribución. El modelo se encuentra actualizado en cuanto a redes, pero no se calibran caudales y presiones con respecto a los nuevos usuarios del sistema.	Realizar recorridos de reconocimiento de la red con el equipo de georradar Actualizar la información existente en los planos y en el catastro de redes Actualizar el modelo hidráulico con caudales y presiones

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Promedio Numero de medidores Funcionando	0	0	0	0
Resultados	**NO**	**NO**	**NO**	**NO**



Elaboró. MELANY SOSSA CARRILLO	Revisó. CAMILO CASTILLO	Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ	VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
Profesional Apoyo D.T	Profesional Catastro de Redes	Directora Técnica	Profesional Planeación

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

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Solicitudes de mantenimiento atendidas/solicitudes de mantenimiento recibidas)*100 (SM = SMa/SMr)*100	%	SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO	Solicitudes de mantenimiento atendidas mensualmente dando cumplimiento al 90%	Unidad de Alcantarillado

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

META DEL INDICADOR	**>=90%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	Proyección Unidad de Alcantarillado

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Solicitudes atendidas	30	28	41	46	51	48						
Solicitudes recibidas	32	28	41	48	55	48						
Resultado	94%	100%	100%	96%	93%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

145,00

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Corresponde a la atención de solicitudes de los usuarios para mantenimientos correctivos por taponamiento y obstrucción de colectores principales y acometidas domiciliarias, así como la instalación y reinstalación de tapas de pozos de inspección de alcantarillado sanitario. Para el 2do trimestre se atendieron 145 solicitudes en total, hubo un aumento debido al comienzo de la epoca invernal.

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

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

Elaboró. FREDY ALBERTO VARGAS URBANO
Profesional UALC-PTAR

Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

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 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	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 688 de 2014 y Resolución CRA 735 de 2015	x
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
NOMBRE DEL INDICADOR:	**CONTINUIDAD DEL SERVICIO ALCANTARILLADO SANITARIO**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
N°Días de prestación del servicio al mes/ N°Días del mes	%	CONTINUIDAD	Número de días en que se prestó el servicio por cada mes del año.	Unidad de Alcantarillado

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	TRIMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	**>=98,36%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	Proyección Unidad de Alcantarillado

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DÍAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MENSUAL	31	28	31	30	31	30							
DÍAS DEL MES	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
Resultado	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La continuidad de la prestación del servicio de alcantarillado sanitario es del 100% en el perímetro urbano de Yopal - Casanare. Es importante mencionar que este porcentaje se mantiene constante a menos que suceda algún daño grave o extraordinario en las redes de alcantarillado sanitario. Sin embargo, hay sectores que requieren readecuación de tramos de alcantarillado para evitar que se presenten daños que puedan disminuir parcialmente la continuidad del servicio.	Se requiere dar continuidad a la reposición de tubería en la zona centro de la ciudad de Yopal, carreras 29 y 23 principalmente, ya que estas tienen colectores demasiado antiguos cuyo material y diámetro ya cumplieron su vida útil. En algunas zonas presentan colapso de la tubería y están generando reboses de aguas residuales.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

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

Elaboró. FREDY ALBERTO VARGAS URBANO
Profesional UALC-PTAR

Aprobó. YUDY AICELA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

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

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	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 688 DE 2104 Y 735 DE 2015	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**CONSTRUCCIÓN Y/O REHABILITACIÓN DE REDES ALCANTARILLADO SANITARIO (RECURSOS PROPIOS)**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Operar eficaz y eficientemente						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Longitud de redes instaladas/longitud de redes proyectadas)*100 (LR = LRI/LRp)*100	%	REHABILITACIÓN DE REDES	Alcanzar las acciones programadas en el plan de acción, dando un cumplimiento del 100% al proyecto de cobertura	Unidad de Alcantarillado

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

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	Proyección Unidad de Alcantarillado

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para el segundo trimestre del año 2022, la EAAAY no efectuó ni recibió proyectos de instalación y reposición de redes de alcantarillado, esto es normal en los primeros meses del año debido a que las instituciones competentes estan en proceso administrativos de aprobación de presupuestos anuales y generlamente no hay contratos en liquidación.	Se requiere dar continuidad a la reposición de tubería en la zona centro de la ciudad de Yopal, carreras 29 y 23 principalmente, ya que estas tienen colectores demasiado antiguos cuyo material y diámetro ya cumplieron su vida útil. En algunas zonas presentan colapso de la tubería y están generando reboses de aguas residuales.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
Redes Instaladas	236	389	5.053	597	0
Redes Proyectadas	236	389	400	400	400
Resultados	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Elaboró. FREDY ALBERTO VARGAS URBANO
Profesional UALC-PTAR

Aprobó. YUDY RICELA FERNÁNDEZ
Directora Técnica

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.750-4	**FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2022**		**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 PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Realizar seguimiento a los programas ejecutados por la EAAAY EICE ESP y contemplados en el PSMV					

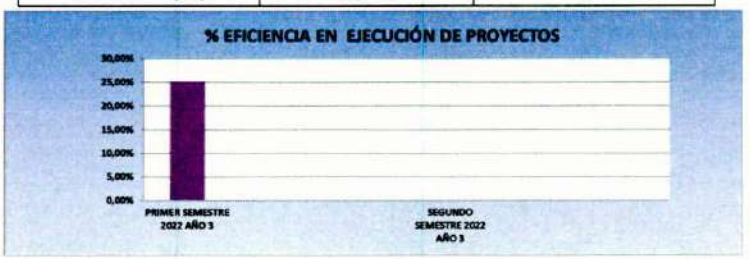
FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
Seguimiento proyectos ejecutados/ Seguimiento proyectos formulados	%	PROGRAMAS FORMULADOS	SEGUIMIENTO A PROGRAMAS Y ACTIVIDADES EJECUTADOS CONTEMPLADOS EN EL PSMV	Informes de interventoría y/o supervisión de los proyectos
		PROGRAMAS EJECUTADOS	PROGRAMAS FORMULADOS EN EL PSMV APROBADO POR CORPORINOQUIA EN OCTUBRE DE 2020	Documento presentado por la EAAAY y aprobado por Corporinoquia

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

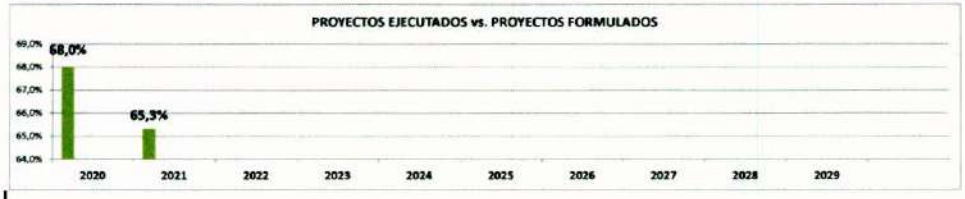
REGISTRO DE RESULTADOS		
Variables /Periodo	**PRIMER SEMESTRE 2022 AÑO 3**	**SEGUNDO SEMESTRE 2022 AÑO 3**
N°Programas ejecutados	1,5	
N° Programas formulados	6	6
Resultados (%)	25,00%	0,00%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
I Trimestre. Cumplimiento a programas contenidos en el PSMV aprobado por Corporinoquia en octubre de 2020: 1. Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos (2 actividades). • Efectuar seguimiento a la implementación del nuevo esquema de costos y tarifas. Se actualiza la tarifa por variación del IPC y se aplica a partir de febrero de 2022. 2. Programa de Operación, Reposición y Mantenimiento de Redes (2 actividades). •Reposición, Operación y Mantenimiento de los componentes del sistema de alcantarillado Sanitario. Se realizó limpieza y mantenimiento de 600 m de red sanitaria, en colector principal en carrera 19 entre calles 23 y 25 y manija de 8° calle 10 entre carreras 23 y 24. Limpieza de la totalidad de pozos de inspección Comuna V (50 pozos de inspección). Limpieza de 100 cajas domiciliarias en toda la ciudad. 3. Programa de Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado (6 actividades). 4. Programa de Eliminación de puntos de vertimiento (2 actividades). 5. Programa de Cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad). • Operación y mantenimiento de la PTAR. Se realizan actividades de mantenimiento a desarenadores del sistema de pretratamiento, mantenimiento correctivo a cadenas de sistema autolimpiante del pretratamiento, limpieza y retiro de material de cámaras de secado de lodos, mantenimiento correctivo a rodamientos axiales del filtro percolador No. 1, se realizaron batimétrias en las dos lagunas facultativas.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Históricos. Proyectos ejecutados Vs. Proyectos formulados										
Años/ Variables	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**2026**	**2027**	**2028**	**2029**
Proyectos ejecutados	4,08	3,92								
Proyectos formulados	6	6								
EFICIENCIA EJECUCIÓN DE PROYECTOS	**68,0%**	**65,3%**								



Elaboró. Sonia Isabel Vargas Rodríguez
Profesional Unidad Ambiental

Aprobó. Yudy Nicela Fernández
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 NIT. 844.000.755-4	**FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2022**		**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 A LA EJECUCION DEL PUEAA**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Desarrollo y ejecución del PUEAA para el área de prestación del servicio de acueducto con el sistema integral de tratamiento de agua en el municipio de Yopal						

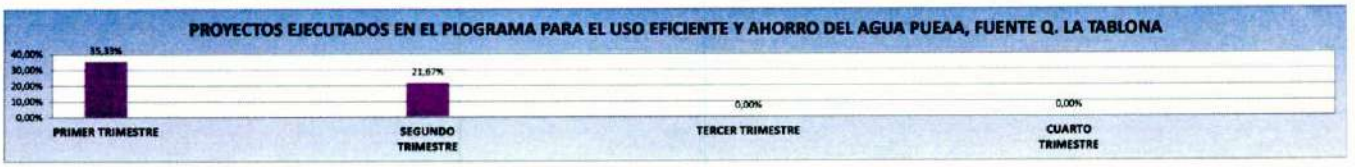
FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACIÓN**
Proyectos ejecutados / Proyectos formulados en el PUEAA	%	Proyectos ejecutados	AVANCE DE EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS FORMULADOS EN EL PUEAA	Informes de interventoría de los proyectos
		Proyectos formulados	PUEAA PARA FUENTE QUEBRADA LA TABLONA FORMULADO POR LA EAAAY Y EN PROCESO DE APROBACION POR CORPORINOQUIA	Documento presentado por la EAAAY a Corporinoquia

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

META DEL INDICADOR	<100%	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	INFORMES DE UNIDADES DE LA EAAAY VINCULADAS A LOS PROYECTOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	**PRIMER TRIMESTRE**	**SEGUNDO TRIMESTRE**	**TERCER TRIMESTRE**	**CUARTO TRIMESTRE**
Proyectos ejecutados	2,12	1,30		
Proyectos formulados	6	6	6	6
Resultados (%)	35,33%	21,67%	0,00%	0,00%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

I TRIMESTRE. ACTIVIDADES REALIZADAS Y CONTEMPLADAS EN LOS 6 PROYECTOS DEL PUEAA:
1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL (3 actividades)
• Se realizaron capacitaciones de ahorro del agua y en posconsumo en 4 empresas, 10 socializaciones en colegios, 1 capacitación interna a la EAAAY, 1 celebración del día mundial del agua en La Trlada. Segando a 2225 estudiantes empleados y comunidad en general
• Celebración 22 de marzo Dia Mundial del agua, Conferencia sobre aguas subterráneas en La Triada con 70 estudiantes e inauguración del concurso Pinta Agua con Gotin.
• Difusión en redes sociales de celebraciones ambientales, Dia internacional de la acción por los rios, Dia mundial del agua, proyecto semilleros en tubos de cartón.
3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO (4 actividades)
• Se realizo el mantenimiento y limpieza continuo a la linea de la quebrada La Tablona y pasos elevados, por el personal a cargo.
• El Plan de Emergencia y Contingencia de acueducto y alcantarillado fue actualizado por la Ingeniera de SI de la EAAAY.
4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS (3 actividades)
• Se realizó muestreo de calidad a fuentes subterráneas en el mes de febrero y marzo.
• En el mes de enero se hizo cambio del lecho filtrante del pz profundo Materno Infantil, del sistema emergente.
• En mes de marzo se realizó prueba de bombeo al pz Hanga de Coleo
5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS (7 actividades)
• Se instaló válvula de 4" en pozo profundo Policia.
• Reparación de 274 fugas.
No se realizaron actividades en los proyectos: PROTECCIÓN CUENCA LA TABLONA (Con 4 actividades), USO DE AGUAS LLUVIAS (3 actividades)
II TRIMESTRE. ACTIVIDADES REALIZADAS.
1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL (Con 3 actividades)
• Se realizaron capacitaciones y charlas en 11 entidades públicas y privadas y 9 instituciones educativas en las dos jornadas y docentes.
• Celebración Dia Mundial de la Tierra 22 de abril y Dia Mundial del Medio Ambiente 5 de junio.
3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO
• Se continúa con la revisión y mantenimiento periódico a estas estructuras con el operador de linea.
• Con el reporte del IRCA para los meses de abril, mayo y junio, generado por el INS se confirma que el agua que se entrega a Yopal tiene un nivel sin riesgo.
• El Plan de Contingencia y Emergencia de la EAAAY se encuentra actualizando por la Unidad de Seguridad Industrial

PROPUESTA DE MEJORA

En el año 2021 se elaboró y presentó a Corporinoquia el PUEAA para la quebrada La Tablona y pozos profundos de Gran Producción, por direccionamiento de la Gerencia. Corporinoquia el 23 de diciembre, devuelve el documento informando que el PUEAA se debe presentar por fuente, es decir PUEAA para quebrada La Tablona y PUEAA para pozos profundos, por separado. El siguiente Plan de Acción, propuesto por la Unidad Ambiental, guarda los lineamients exigidos por la normativa ambiental:
PLAN DE ACCION
1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL (3 actividades)
2. PROYECTO PROTECCIÓN CUENCA LA TABLONA (5 actividades)
3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO (3 actividades)
4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS (3 actividades)
5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS (7 actividades)
6. PROYECTO USO DE AGUAS LLUVIAS (4 actividades)
I Trimestre. Unidad de proyectos se encuentra en elaboración de Estudio Previo del PUEAA
II Trimestre. Se elaboró estudio previo del PUEAA por la Unidad de Proyectos y se presentó a Gerencia para su aprobación.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Históricos. Proyectos ejecutados vs. Proyectos formulados					
Años/ Variables	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Proyectos ejecutados	4				
Proyectos formulados	6	6	6	6	6,
Resultados	**71%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**

Elaboró. Sonia Isabel Vargas R.
Profesional Unidad Ambiental

Aprobó. Yudy Fernández
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	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(KMS REDES ACTUALIZADAS / KMS REDES EXISTENTES) * 100	UND	ACTUALIZACIONES REALIZADAS AL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN AUTOCAD	SON LAS ACTUALIZACIONES REALIZADAS AL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO SANITARIO QUE SE REALIZAN EN LA BASE DE DATOS EXISTENTE DE AUTOCAD.	No 51.16.01.01 FORMATO DE INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.04 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ALCANTARILLADO // 51.16.02.01 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	LA META MENSUAL SE ESTIMA EN 0,2 %, EQUIVALENTES A 700 METROS LINEALES ACTUALIZADOS POR MES	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	No 51.16.01.01 FORMATO DE INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.04 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ALCANTARILLADO // 51.16.02.01 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	0,62%	0,38%	1,09%	0,19%	0,04%	0,11%						
META MENSUAL DE ACTAULIZACIONES AL CATASTRO	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%						
Resultado	312,15%	192,20%	544,65%	96,38%	21,51%	55,30%						

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

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

		Kms Actualizados	
017-22	Calle 31 entre carreras 36 A y 37	0,1	kms
018-22	Calle 31 A entre carreras 36 A y 37	0,092	kms
019-22	Calle 32 entre carreras 36 A y 37	0,084	kms
020-22	Calle 40 entre carreras 37 y 40	0,113	kms
TOTAL REDES ACTUALIZADAS EN EL MES		0,39	kms
TOTAL REDES EXISTENTES		351,75	kms

PROPUESTA DE MEJORA

Tener disponibilidad de personal en la OCR (Oficina de Catastro de Redes), por lo menos tres personas para las actividades de campo que puedan realizar las labores y de transporte del personal, herramientas, materiales.

Para cumplir con la meta mensual establecida es indispensable realizar los levantamientos de redes construidas por la EAAAY y las construidas por contratistas que son las de mayor longitud y representan un porcentaje importante para el indicador de la oficina de catastro de redes.

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Ó KM REDES ACTUALIZADAS	91	28	3,13%	7,52%	2,10%
META MENSUAL DE ACTAULIZACIONES AL CATASTRO Ó KM REDES EXINTENTES	99	48	2,4%	2,4%	0,6%
Resultados	92%	58%	130%	313%	350%

Elaboró. Camilo Castillo Pineda
Profesional de Catastro

Aprobó. Yudy Alcela Fernandez
Directora Técnica

VoBo. Andriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(SOLICITUDES ATENDIDAS / PROYECTADOS) X 100	%	SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	REGISTRO DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR LA OFICINA DE CATASTRO. En la atención de los asuntos de la Oficina se desarrollan: comités, reuniones, visitas de campo, inspecciones, asuntos misionales propios de la Oficina, oficios, informes, certificaciones, atención a usuarios, comunidades, supervisiones, etc.	51.16.01.01 Formato de Inspección de Catastro en campo / 51.16.01.02 Inspecciones para disponibilidad / 51.16.01.03 Inspecciones para pavimentaciones / Comunicaciones 2017 Of. Catastro (enviadas, internas, informes, certificaciones, circulares, correos)
		SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO	NÚMERO DE COMITÉS QUE SE PROYECTAN AL MES (META MENSUAL)	U. CATASTRO

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	2280 SOLICITUDES ATENDIDAS AL AÑO	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	51.16.01.01 Formato de Inspección de Catastro en campo // 51.16.01.02 Inspecciones para disponibilidad // 51.16.01.03 Inspecciones para pavimentaciones // Comunicaciones 2022 Of. Catastro (enviadas, internas, informes, certificaciones, circulares, correos)

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

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

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

INSPECCIONES		COMUNICACIONES		COMITÉS		MISIONALES	
1. Disponibilidades	80	1. Enviadas	19	1. Reuniones	7	1. Meci - SGC	1
2. Pavimentaciones	0	2. Internas	0	2. Visitas a campo	2	2. Indicadores y Matriz de indicadores	4
	80	3. Informes	2		9	4. Plan de Acción	1
		4. Correos	6			5. Otro: SUI	0
		5. Certificaciones	12				6
			39				

PROPUESTA DE MEJORA

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	2.192	2.157	2.445	2.857	425
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO	1.920	2.040	2.040	2.040	570
Resultados	**114%**	**106%**	**120%**	**140%**	**75%**

Elaboró. Camilo Castillo Pineda
Profesional de Catastro

Aprobó. Yudy Aicela Fernandez
Directora Técnica

VoBo. Andriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
ACTIVIDADES DE APOYO REALIZADAS	111	178	145	158	40
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	120	156	156	156	39
Resultados	**93%**	**114%**	**93%**	**101%**	**100%**

Elaboró. Camila Castillo Pineda
Profesional de Catastro

Aprobó. Yudy Aicela Fernandez
Directora Técnica

VoBo. Andriana Cristina Rosas V.
Profesional Unidad Planeación

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P	FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: 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 CATASTRO DE REDES - DT					
RESPONSABLE	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE ACUEDUCTO					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	LLEVAR CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN AL CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO. LAS ACTUALIZACIONES DEBEN SER EN AUTOCAD Y EN ARCGIS.					

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

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	META A 0,24% QUE REPRESENTA 1 KM DE REDES ACTUALIZADAS POR MES	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	No 51.16.01.01 FORMATO INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.02 FORMATO ACTAULIZACIÓN DE CATASTRO // 51.16.02.05 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ACUEDUCTO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACTUALIZACIONES REALIZADAS (en el plano)	0,05%	0,03%	0,31%	0,04%	0,12%	0,02%						
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%	0,24%						
Resultado	21%	11%	130%	18%	49%	9%						

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

		Kms Actualizados	
014-22	Calle 40 con diagonal 44	0,094	km

TOTAL RED DE ACUEDUCTO ACTUALIZADA EN EL MES:	0,094	km
TOTAL RED DE ACUEDUCTO (Conducción y distribución)	420,783	kms

PROPUESTA DE MEJORA

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

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La actualización del catastro de redes se medirá en porcentaje de redes actualizadas, relacionada con la longitud de redes del sistema (distribución y conducción).

Durante el mes de junio se observo aun disminucion significativa en las actualizaciones ejecutadas, de este modo No se acerca al porcentaje de actualización mensual de 1 km de red, que representa un 0,24% del total de redes de acueducto. Debido a que las actualizaciones realizadas obedecen mas acambios de diametros o inclusion en planos de redes ya existentes y tambien a que los trabajos de mayor longitud desarrollados tanto por contratistas como por la propia EAAAy aun no se han recibido.

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
ACTUALIZACIONES REALIZADAS (en el plano) Ó KM DE RED ACTUALIZADA	52	44	0,93%	7,10%	0,39%
META DE ACTUALIZACIONES Ó KM DE REDES EXISTENTES	48	48	3,12%	3,12%	0,72%
Resultados	**108%**	**92%**	**30%**	**228%**	**54%**

Elaboró. Camilo Castillo Pineda
Profesional Catastro

Aprobó. YUDY AICELA FERNADEZ
Directora Técnica

VoBo. Andriana 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:	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:	**MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AIRES ACONDICIONADOS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	**TENER LOS EQUIPOS SIEMPRE LISTOS Y EN OPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO**						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	MANTENIMIENTO A.A	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS AIRES ACONDICIONADOS DE LA EAAAY	FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO

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

META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
Variables /Periodo	**ENERO**	**FEBRERO**	**MARZ**	**ABRIL**	**MAYO**	**JUNIO**	**JULIO**	**AGOSTO**	**SEPT**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Manttos Realizados	3	5	3	3	0	0						
Manttos Programados	29			22			28			23		
Resultado	38%			14%			0%			0%		

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1ER. TRIMESTRE: los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el primer trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 29 AA: 1. Se realizaron 29 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentin, unidad condensadora, lavado de filtros): **ENERO:** 3 Mantenimientos. **FEBRERO:** 5 Mantenimientos. **MARZO:** 3 Mantenimientos. **NOTA 1:** Ver informe unidad electromecanica. **NOTA 2:** No se cumplió con lo establecido en el plan de acción debido a que a finales de diciembre se finalizó con los mantenimiento, los mantenimientos se reiniciaran en el segundo trimestre 2022.	**I Trimestre:** Gestionar un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.
2ER. TRIMESTRE: los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el segundo trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 29 AA: 1. Se realizaron 3 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentin, unidad condensadora, lavado de filtros): **ABRIL:** 3 Mantenimientos. **MAYO:** 0 **JUNIO:** 0 **NOTA 1:** Ver informe unidad electromecanica. **NOTA 2:** No se cumplió con lo establecido en el plan de acción debido a que a finales de diciembre se finalizó con los mantenimiento, los mantenimientos se reiniciaran en el tercer trimestre 2022.	**II Trimestre:** Gestionar materilaes y/o un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.
3ER. TRIMESTRE:	**III Trimestre:**
4TO. TRIMESTRE:	**IV Trimestre:**

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Mantenimientos realizados	81	65	98	101	14
Mantenimientos programados	102	102	102	101	102
Resultados	**79%**	**64%**	**96%**	**100%**	**14%**

Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ
Profesional Apoyo Electromecánico

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ.
Directora Tecnica EAAAY

VB°.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:	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	38	39	57	5	9	16						
Manttos Programados	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Resultado	760%	780%	1140%	100%	180%	320%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
electromecánica de la EAAAY. **ENERO:** 38 Mantenimientos. **FEBRERO:** 39 Mantenimientos. **MARZO:** 57 Mantenimientos. **NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	**I Trimestre: N/A**
2DO TRIMESTRE: Durante los meses de abril, mayo y junio, los mantenimientos los realizo la unidad electromecánica de la EAAAY. **ABRIL:** 5 Mantenimientos. **MAYO:** 9 Mantenimientos. **JUNIO:** 16 Mantenimientos. **NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	**II Trimestre: N/A**
3ER. TRIMESTRE:	**III Trimestre:**
4TO. TRIMESTRE: T	**IV Trimestre:**

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mantenimientos realizados	47	55	64	53	530	164
Mantenimientos programados	60	60	60	60	60	60
Resultados	**78%**	**92%**	**107%**	**88%**	**883%**	**273%**

Elaboró.	Aprobó.	VoBo.
CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ Profesional Apoyo Electromecánico	YUDY AICELA FERNANDEZ. Directora Tecnica EAAAY	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:	**MONITOREOS DE MOTORES SUMERGIBLES DE POZOS PROFUNDOS, EBAR PTAR.**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	VERIFICACION DE COMPORTAMIENTO DE MOTORES PROYECTADO	VERIFICACION DE AISLAMIENTO BOBINADO DE MOTORES SUMERGIBLES POZOS PROFUNDOS, EBAR Y PTAR	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL	
META DEL INDICADOR	**100%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**			DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA	

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Aislamientos Realizados	0	5	1	0	1	2						
Aislamientos Programados	12			12			12			12		
Resultado	50%			25%			0%			0%		

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:** 0 Pruebas de ainslamiento. **2. FEBRERO:** 2 Pruebas de ainslamiento. **3. MARZO:** 4 Pruebas de ainslamiento. **NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	**I Trimestre:** Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.
2DO TRIMESTRE: se realizaron actividades para verificar el aislamiento eléctrico con megger (digital kyoritsu) de las electrobombas sumergibles de los pozos profundos de gran caudal y de aguas residuales EBAR y PTAR. Se realizó prueba de aislamiento a siguientes electrobombas, motores eléctricos y cables: **1. ABRIL:** 0 Pruebas de ainslamiento. **2. MAYO:** 1 Pruebas de ainslamiento. **3. JUNIO:** 2 Pruebas de ainslamiento. **NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	**II Trimestre:** Continuar con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.
3ER. TRIMESTRE:	**III Trimestre:**
4TO. TRIMESTRE:	**IV Trimestre:**

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Monitoreos realizados	35	39	36	14	9
Monitoreos programados	48	48	48	48	48
Resultados	**73%**	**81%**	**75%**	**29%**	**19%**

Elaboró.	Aprobó.	VoBo.
CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ Profesional Apoyo Electromecánico	YUDY AICELA FERNANDEZ. Directora Tecnica EAAAY	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:	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	35	34	36	36	34	35						
Monitoreos programados	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Resultado	100%	97%	103%	103%	97%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS

INTERPRETACION DE RESULTADOS

1ER. TRIMESTRE: La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, está actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánicas de la EAAAY, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por el personal calificado de la unidad electromecánica; verificando los datos registrados en las planillas de voltaje (v), corriente (i) frecuencia (hz, realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de variadores de frecuencia, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores.
Para el periodo de verano que disminuyo significativamente el caudal de la fuente principal de la tablona que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Núcleo Urbano 2, Manga De Coleo, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulio Campestre, Materno Infantil, Zaranda, Raudal - Américas, Policía Municipal) y C.A.C Estadio Las Atalayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2022.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

1. ENERO: 36
2.FEBRERO: 34
3. MARZO: 35

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

2DO TRIMESTRE: La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, está actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánicas de la EAAAY, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por el personal calificado de la unidad electromecánica; verificando los datos registrados en las planillas de voltaje (v), corriente (i) frecuencia (hz, realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de variadores de frecuencia, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores.
Para el periodo de verano que disminuyo significativamente el caudal de la fuente principal de la tablona que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Núcleo Urbano 2, Manga De Coleo, Villa María 2, pozos de baja producción (Villa María 1, Braulio Campestre, Materno Infantil, Zaranda, Raudal - Américas, Policía Municipal) y C.A.C Estadio Las Atalayas los cuales han estado trabajando durante el primer trimestre del 2022.

Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje V, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de pozos profundos de la siguiente manera:

1. ENERO: 35
2.FEBRERO: 34
3. MARZO: 36

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

3ER. TRIMESTRE:
4TO. TRIMESTRE:

PROPUESTA DE MEJORA

I Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

II Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de pozos profundos para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de los pozos profundos 24/7 días de la semana.

III Trimestre:
IV Trimestre:

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Monitoreos realizados	181	206	276	418	210
Monitoreos programados	240	420	420	420	420
Resultados	**75%**	**49%**	**66%**	**100%**	**50%**

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

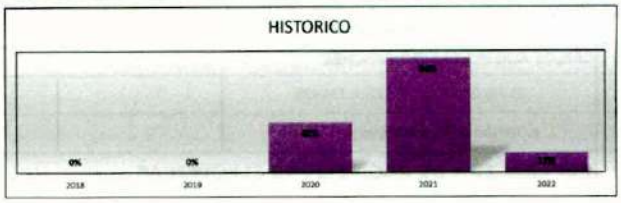
FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Reparaciones Realizados	0	0	5	17	2
Reparaciones Programados	0	0	12	18	12
Resultados	**0%**	**0%**	**42%**	**94%**	**17%**



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 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**
Reparaciones realizadas	0	20	8	2	12	35						
Reparaciones programados	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Resultado	0%	200%	80%	20%	120%	350%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INTERPRETACION DE RESULTADOS	**PROPUESTA DE MEJORA**
1ER. TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera: **1. ENERO:** 7 **2. FEBRERO:** 44 **3. MARZO:** 12 **NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	**I Trimestre:** Continuara con lo programado en el plan de acción.
2DO TRIMESTRE: 1ER. TRIMESTRE: Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera: **1. ABRIL: 2** **2. MAYO. 12** **3. JUNIO: 35** **NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.	**II Trimestre:** Continuara con lo programado en el plan de acción.
3ER. TRIMESTRE:	**III Trimestre:**
4TO. TRIMESTRE:	**IV Trimestre:**

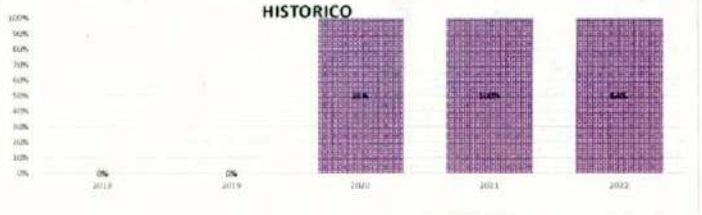
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT 844.000.755-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Reparaciones Realizados	0	0	33	120	77
Reparaciones Programados	0	0	120	120	120
Resultados	**0%**	**0%**	**28%**	**100%**	**64%**

HISTORICO



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

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					

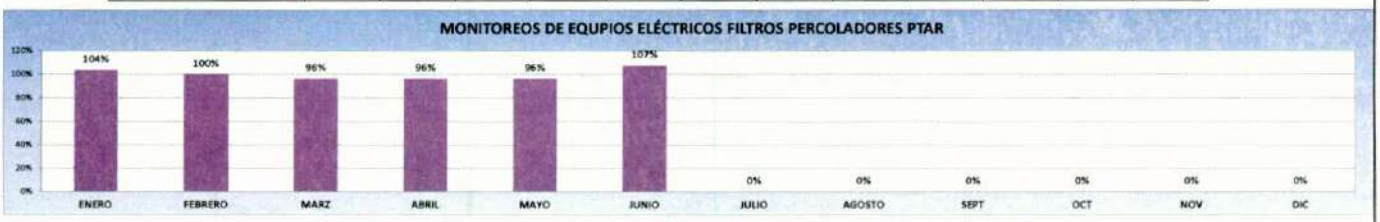
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
CANTIDAD	N°	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA Hz, CARGA TÉRMICA T° A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE PTAR Y EBAR.	FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN

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	29	28	27	27	27	30	0	0	0	0	0	0
Monitoreos programados	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Resultado	104%	100%	96%	96%	96%	107%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



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 6 a una está para mantenimiento correctivo.
Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena trasportadora y placas barredoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sinfín y tablero de control son monitoreados de acuerdo a su ciclo de operación.
Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:

1. ENERO: 29
2. FEBRERO: 28
3. MARZO: 27

2DO TRIMESTRE: Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el tecnólogo en mantenimiento eléctrico. cada rutina de inspección se verifican los datos que registran los equipos como pinza voltiamperimétrica, voltímetro y analizador de redes. por otra parte se realiza la medición de carga térmica (°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 abril, mayo y junio se tienen en operación 5, de las 6 a una está para mantenimiento correctivo.
Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena trasportadora y placas barredoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sinfín y tablero de control son monitoreados de acuerdo a su ciclo de operación.
Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica t° a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:

1. ABRIL: 27
2. MAYO: 27
3. JUNIO: 30

NOTA: Ver informe mensual de la unidad electromecánica y formatos de monitoreo.

3ER. TRIMESTRE:

4TO. TRIMESTRE:

PROPUESTA DE MEJORA

I Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.

II Trimestre: Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.

III Trimestre:

IV Trimestre:

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Monitoreos realizados	213	215	226	329	168
Monitoreos programados	240	336	336	333	336
Resultados	**89%**	**64%**	**67%**	**99%**	**50%**

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	**Fecha Ultima de Modificación**	**Versión**
	2010-11-10	2014-11-14	2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS					
RESPONSABLE	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA - IRCA (%)**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Brindar un servicio integral de agua apta para el consumo humano					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
IRCAm (%) = (Sum. De IRCAs obtenidos en cada muestra realizada en el mes / Nº total de muestras realizadas en el mes) * 100	%	Sum. De IRCAs obtenidos en cada muestra	Sumatoria de los valores asignados a las características que deben considerarse y determinarse para el cálculo del IRCA y la clasificación del nivel del riesgo en calidad de agua potable, por parte de las personas prestadoras son las contempladas en el Artículo 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	1,89	18,85	8,80	9,43	20,29	1,82						
Nº de muestras al mes (mx)	2	15	12	8	9	14						
Resultado	0,95	1,26	0,73	1,18	2,25	0,13	####	#¡DIV/0!	####	#¡DIV/0!	####	#####

ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA

INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de mayo se realizaron 14 tomas de muestras de vigilancia. El resultado de estas muestras fue de 2.05%, SIN RIESGO.

Las contramuestras analizadas por el Laboratorio de Aguas muestran un IRCA de 1.87% SIN RIESGO, similar al IRCA ya expuesto. Lel parámetro no conforme correspondió a un cloro elevado en su momento presentado por un percanse en operación de un pozo de baja producción. Lo cual fue solucionado inmediatamente.

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021
SUM. IRCA anual	665,02	805,4	396,5	454,1	61,1
Nº de muestras al año	290,00	294	252	326	60
Resultados	**2,29**	**2,74**	**1,57**	**1,39**	**1,02**

HISTORICO

Elaboró Ing. José Ricardo Mariño

Aprobó. Yudy Alcela Fernandez
Directora Técnica

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

IV. BITACORA DE ACTUALIZACIÓN

VERSION	FECHA APROBACION	ITEM MODIFICADO	MOTIVO	APROBADO POR
01	2010-11-10	Todos	Aprobación Inicial	Gerente
02	2014-11-14	Todos	Actualización	Representante Legal

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

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

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

META DEL INDICADOR	**90%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	LABORATORIO DE AGUAS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**I SEMESTRE**	**II SEMESTRE**
Análsis Satisfactorios		
Análisis de Participación		
Resultado	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para el año 2022, se tiene hasta el 10 de Junio para la inscripción al nuevo PICCAP.	El laboratorio participará en el PICCAP, siguiendo lo establecido en el calendario del programa. Se trabaja en la mejora de procesos para garantizar que todos los parámetros sean conformes.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO		
Variables	**2020**	**2021**
Análisis satisfactorios	12,00	20,00
Análisis de Participación	16,00	29,00
Resultados	0,75	0,69

Elaboró. JOSE RICARDO MARIÑO HERRERA	Aprobó. Yudy Aicela Fernandez	VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Apoyo Profesional Laboratorio	Directora Técnica	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	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
NOMBRE DEL INDICADOR:	**PORCENTAJE DE REPORTES GENERADOS**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Asegurar la emisión de los resultados de análisis de laboratorio a los clientes					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
No. de reportes generados en un termino de tiempo menor a 10 días hábiles / No. total de reportes generados en el termino de tiempo	%	Reportes generados	NÚMERO DE REPORTES GENERADOS EN UN TIEMPO MENOR A 10 DÍAS HÁBILES	Informes de resultados de Laboratorio
		Reportes de los Monitoreos Solicitados	NÚMERO DE REPORTES GENERADOS EN EL MES DEL MONITOREO	Base de datos de Laboratorio

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

META DEL INDICADOR	**90%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	LABORATORIO DE AGUAS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Reportes generados	86	150	178	80	101	145						
Reportes de los Monitoreos Solicitados	86	150	178	80	101	145						
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	####	#¡DIV/0!	####	#¡DIV/0!	####	#####

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Durante el mes de marzo se ejecutaron 145 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 14 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 marzo 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 caracteristicas del agua de cada uno de los sistemas y con ello mejorar la calidad del agua suministrada.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2019	2020	2021
Reportes generados	1629	1764	740
Reportes de los Monitoreos Solicitados	1698	1824	740
Resultados	**95,94**	**96,71**	**100,00**

Elaboró. José Ricardo Mariño Herrera
Profesional de 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 NIT. 844.900.764-2	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**	**Tipo de Documento** Formato
		Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10 / **Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	LABORATORIO DE AGUAS					
RESPONSABLE	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**PORCENTAJE DE 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	86	150	192	80	101	146						
Muestras Planificadas	94	164	204	103	142	155						
Resultado	91%	91%	94%	78%	71%	94%	####	#¡DIV/0!	####	#¡DIV/0!	####	#####

INTERPRETACION DE RESULTADOS

El número de muestras programadas para el mes de junio de 2022 fue de 155, 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 142 con un porcentaje de cumplimiento del 94%. Las muestras que no se tomaron corresponden a 8 que por condiciones climáticas adversas, y 1 por falta de suministro en el momento.

PROPUESTA DE MEJORA

Se cumplió con la meta del 90% satisfactoriamente. Afortunadamente no se presentaron muchas novedades en el proceso de muestreo, y el clima favoreció para llevar a acabo el 94% de los planes de muestreo.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2018	2019	2020	2021
Muestras Ejecutadas	2.193	1.696	1.770	755
Muestras Planificadas	2.388	2.012	2.037	862
Resultados	**91,83**	**84,29**	**86,89**	**87,59**

Elaboró. José Ricardo Mariño Herrera
Profesional 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	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:	LABORATORIO DE AGUAS					
RESPONSABLE	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
NOMBRE DEL INDICADOR:	**PORCENTAJE DE PRODUCTO NO CONFORME**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Verificar la calidad de las muestras tomadas de los diferentes sistemas de tratamiento de agua de la EAAAY					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
RESULTADOS NO CONFORMES / NUMERO TOTAL DE ENSAYOS	%	RESULTADOS DE PARÁMETROS NO CONFORMES	RESULTADOS QUE NO CUMPLEN CON LOS VALORES ACEPTABLES DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA PARA EL TIPO DE AGUA ANALIZADA	RESOLUCION 2115 DE 2007
		No. TOTAL DE PARÁMETROS	NUMERO TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS	BASE DE DATOS DEL LABORATORIO

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Resultados de Parámetros No Conformes	34	65	51	29	16	14						
No. Total de Parámetros	483	867	578	390	562	880						
Resultado	7,0%	7,5%	8,8%	7,4%	2,8%	1,6%	####	#¡DIV/0!	####	#¡DIV/0!	#####	#####

INTERPRETACION DE RESULTADOS

De los 562 parámetros analizados para el cálculo del IRCA de las muestras de control de agua potable (tanto en puntos de red como en salidas de plantas, para JUNIO del 2022, 14 parámetros no cumplieron con los valores establecidos por normatividad para agua potable, según resolución 2115 de 2007.

Los parámetros no conformes presentaron una reducción considerable con la puesta en marcha de la Planta Definitiva. Dado que se apagaron los pozos con los que se tenian en algunas ocasiones problemas para estabilizar el pH.

PROPUESTA DE MEJORA

El porcentaje obtenido para el mes evaluado es del 1.6%. Se cumple con la meta propuesta, y se obtiene una mejora importante. La puesta en marcha de la PTAP definitiva hizo que mejorara este indicador, dado que el pH en casi la totalidad de los monitoreos estuvo dentro de norma.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2018	2019	2020	2021
Resultados de Parámetros No Conformes	612	511	685	209
No. Total de Parámetros	12218	9967	9997	3760
Resultados	**5,01**	**5,13**	**6,85**	**5,56**

Elaboró. José Ricardo Mariño Herrera
Profesional Laboratorio

Aprobó. Yuly 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:	Oficina Proyectos					
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Proyectos					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	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 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	**PRIMER SEMESTRE**	**SEGUNDO SEMESTRE**
PFo	**3**	**0**
Pfi	**2**	**0**
Resultado	**67%**	**0%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

I SEMESTRE: La EAAAY y la Alcaldia Municipal, suscribió dos convenios, los cuales son financiados con recursos de la alcaldia municipal y ya se encuentran en Ejecución. Por otro lado la EAAAY Formuló un proyecto, el cual fue presentado al MVCT, con el fin de obtener recursos para su ejecución.

II SEMESTRE:

PROPUESTA DE MEJORA

LA UNIDAD DE PROYECTOS IDENTIFICA LOS BAJOS RESULTADOS EN RAZON A: 1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Factores que influyen en la ejecución del proceso) . 1.1 IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD (a pesar de que se tiene claridad de la necesidad, hay retrasos en la presentación de la misma); 1.2 ESTUDIO DE MERCADO (Las empresas se muestran reacias a presentar cotizaciones, no obstante la empresa que atiende la solicitud , las presentan incompletas, extemporáneas y en ocasiones sin los alcances requeridos); 1.3 TIEMPOS EN LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES (se evidencian tiempos de retraso internos en los procesos). Por lo anterior se recomienda ajustar los tiempos a los procesos internos, estableciendo un flujograma consistente con las necesidades de la Empresa, donde cada Unidad o Dirección sea responsable del procedimiento.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Pfo	8	4	15	29	3	3
Pfi	7	3	14	25	3	2
Resultados	**88%**	**75%**	**93%**	**86%**	**100%**	**67%**

Elaboro. SLAYNETH NIÑO DIAZ //Profesional Oficina de Proyectos

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. 844.000.758-4	**FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR**		**Tipo de Documento** Formato
			Código 51.02.04.01
	Fecha de Elaboración 2010-11-10	**Fecha Ultima de Modificación** 2014-11-14	**Versión** 2

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Oficina Proyectos						
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Proyectos						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**PROYECTOS VIABILIZADOS**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Identificar Cuantos de los Proyectos Presentados a la EAAAY Reciben Aprobación.						

FORMULA DEL INDICADOR	**UNIDAD**	**NOMBRE VARIABLE**	**EXPLICACION DE LA VARIABLE**	**FUENTE DE INFORMACION**
P.V.=(PA/PP)*100	%	PP	Proyectos presentados a la EAAAY por entes territoriales y/o particulares para obtener viabilidad técnica	O. de Proyectos/ Ventanilla Unica
		PA	Proyectos revisados y aprobados por la Oficina de Proyectos de la EAAAY	Oficina de Proyectos

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

META DEL INDICADOR		**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**	PLAN DE ACCION 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
PA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0,00**
PP	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	**2,00**
Resultado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

INTERPRETACION DE RESULTADOS

I SEMESTRE: En los meses de Marzo y Abril fueron presentados Dos proyectos a la EAAAY, para obtener Viabilidad técnica, sin embargo no se emitió dicha Viabilidad por No cumplimiento de la lista de Chequeo, se realizó la devolución.
II SEMESTRE:

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.
Por otro lado, la Oficina de proyectos realiza la respectiva revisión de los proyectos que son radicados, sin embargo la mayoria son devueltos por que no cumplen con los requisitos establecidos de verificación.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
PA	6	6	5	7	3	0
PP	8	7	8	7	3	2
Resultados	**75%**	**86%**	**63%**	**100%**	**100%**	**0%**

Elaboró: SLAYNETH NIÑO DIAZ // Profesional Oficina de Proyectos

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 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 - FREDY ALBERTO VARGAS URBANO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**CONCENTRACIÓN DE DBO5 EN EL EFLUENTE PTAR**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Vr de las concentraciones de DBO5 por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L O2	Concentración de DBO5 en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/dia DBO5) Resolución 631 de 2015	Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		
META DEL INDICADOR	**≤ 90**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**			**Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/dia DBO5) Resolución 631 de 2015**		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Concentración Promedio DBO5 (mg/L O2) Efluente PTAR	112,0	142,0	36,0	NR	150,0	NR							96,67
Valor Máximo Permisible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este parámetro mide la cantidad de oxigeno consumido por los microorganismos en la oxidación química de la materia orgánica contenida en las muestras de agua residual en la PTAR de Yopal, durante un intervalo de tiempo especifico (5 dias) y a una temperatura determinada (20 ºC ± 1). Permite determinar la eficiencia de cada proceso unitario y la calidad del efluente con el fin de verificar el cumplimiento normativo (Resolución 0631 de 2015). Se ha dado continuación a las estrategias de operación en la PTAR con la finalidad de disminuir paulatinamente la carga orgánica con los equipos y herramientas disponibles; en el primer trimestre tenemos que la DBO ha estado levemente por fuera del limite máximo permisible en los dos primeros meses del año.

Ya para el mes de marzo mejoró sustancialmente la remoción de DBO, debido a mejoramiento en el sistema de bombeo de filtros percoladores, mantenimiento a rodamientos de una unidad de filtración, inicio de proceso de biorremediación y el aumento de disponibilidad de recursos de infraestructura dada la aprobación de recursos económicos por parte de la EAAAY.

Un gran inconveniente que afronta la PTAR este año, es precisamente la falta de recursos humanos y de infraestructura por limitación de recursos económicos, esto se ve reflejado directamente en la calidad del vertimiento; debo alertar y reiterar que no se tiene continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos de la EAAAY presentan daños y descalibración.

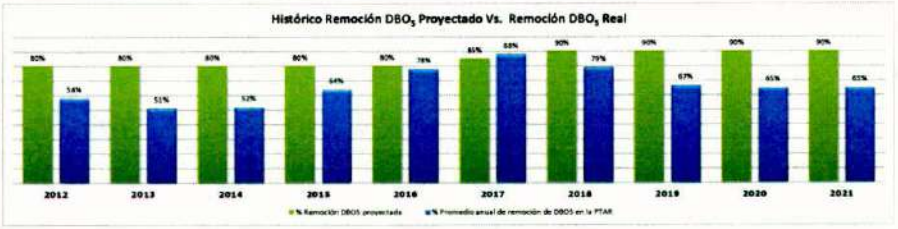
PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Años/ Variables	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
% Remoción DBO5 proyectada	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de DBO_5 en la PTAR	58%	51%	52%	64%	78%	88%	79%	67%	65%	65%
Resultados	**73%**	**64%**	**65%**	**80%**	**98%**	**100%**	**88%**	**74%**	**72%**	**72%**



Elaboró. Fredy Alberto Vargas Urbano	Aprobó. Yuly Aicela Fernández	Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR	Directora Técnica	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 - FREDY ALBERTO VARGAS URBANO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	**REMOCIÓN DE SST EN LA PTAR**					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Vr de las concentraciones de SST por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L O2	Concentración de SST en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015	Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR

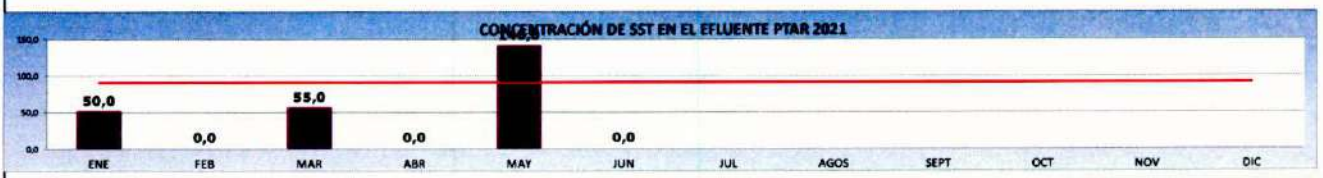
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio SST (mg/L) Efluente PTAR	50,0	NR	55,0	NR	140,0	NR						
Valor Máximo Permisible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Porcentaje de Cumplimiento (%)	100%	0%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

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

Elaboró. Fredy Alberto Vargas Urbano Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR	Aprobó. Yudy Alcela 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 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	236,0	276	89,6	157,5	283,0	93,0						
Valor Máximo Permisible	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Este parámetro mide la cantidad de sustancias susceptibles de ser oxidadas por medios químicos que hay disueltas o en suspensión en las muestras de agua residual tomadas en la PTAR de Yopal. Se utiliza para medir el grado de contaminación y se expresa en miligramos de oxigeno diatómico por litro (mg O2/l). Al igual que el parametro de DBO y debido a su correlación, se ha dado continuación a las estrategias de operación en la PTAR con la finalidad de disminuir paulatinamente la carga orgánica; en este primer trimestre tenemos que la DQO ha estado por fuera del limite máximo permisible en los dos primeros meses del año.

A partir del mes de marzo mejoró sustancialmente la remoción de DBO, debido a mejoramiento en el sistema de bombeo de filtros percoladores, mantenimiento a rodamientos de una unidad de filtración, inicio de proceso de biorremediación y el aumento de disponibilidad de recursos de infraestructura dada la aprobación de recursos económicos por parte de la EAAAY.

Un gran inconveniente que afronta la PTAR este año, es precisamente la falta de recursos humanos y de infraestructura por limitación de recursos económicos, esto se ve reflejado directamente en la calidad del vertimiento; debo alertar y reiterar que no se tiene continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados,

PROPUESTA DE MEJORA

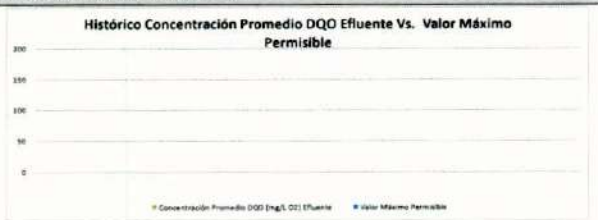
Es necesario aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento, contrarrestar el incremento de este parámetro mediante la aplicación de insumos biológicos en filtros percoladores y realizar el mantenimiento (retiro parcial de lodo) de las lagunas facultativas,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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

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

66%



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	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	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

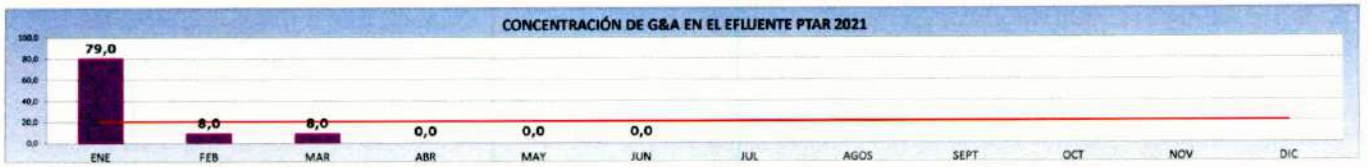
MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	
	≤ 20		**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	79,0	8,0	8,0	NR	NR	NR						
Valor Máximo Permisible	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	100%	100%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

PROPUESTA DE MEJORA

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

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

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

Elaboró. Fredy Alberto Vargas Urbano
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó. Yudy Aicela Fernández
Director Técnico

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

	FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: Formato
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal 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:	OPERATIVO						
RESPONSABLE	PROFESIONAL ALCANTARILLADO						
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:	**CONTROL DE CAUDAL**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Caudal Tratado+Caudal en proceso de tratamiento/Caudal Recibido)*100	%	Control Caudal	Evalúa la capacidad del sistema en tratar el caudal que ingresa a la PTAR	Reporte Medición Promedio de Caudal de Salida y análisis de resultados de laboratorio externo.

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

META DEL INDICADOR	**90%**		**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS - 2000 - TÍTULO E Tratamiento de aguas residuales domésticas	

II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables / Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Caudal recibido	300,73	298,68	289,48	312,00	311,76	301,62						
Caudal tratado	254,62	246,40	249,81	279,58	280,95	273,11						
Resultados (%)	**85%**	**82%**	**86%**	**90%**	**90%**	**91%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACIÓN 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 2022 se efectuó recirculación aproximadamente del 20% del caudal que ingresa al proceso de filtros percoladores debido a que en el verano disminuye el caudal promedio afluente, esta operación se ejecuta con el propósito de mejorar las eficiencias de remoción y calidad en el efluente. Para el segundo trimestre, se mantiene la recirculación en determinados horarios para potencializar el proceso de Biorremediación.

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 a corto y mediano plazo aumentar la capacidad de tratamiento en la PTAR existente y a largo plazo la construcción de un nuevo sistema de tratamiento con mejor tecnología y mayor capacidad de tratamiento.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO CAPACIDAD DE TRATAMIENTO PROYECTADA VS CAPACIDAD REAL

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021
Caudal recibido	4.500	3.074	3.296	3.561	3.530
Caudal tratado	4.500	2.696	2.971	2.915	3.007
Resultados	**100%**	**88%**	**90%**	**82%**	**85%**

Elaboró. 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 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:	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	0	4	3	3	3	3						
TRABAJADORES	322	350	346	349	354	356						
TASA DE ACCIDENTALIDAD	**0,0**	**1,1**	**0,9**	**0,9**	**0,8**	**0,8**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La tasa de accidentes en el primer trimestre es baja inclusive comparada con el primer trimestre de la vigencia anterior, durante el trimestre se efectuó un reporte por covid en el mes de enero pero en la investigación se determinó que la trabajadora no se encontraba activa y al cumplir con el reporte de las condiciones de salud en Alissta activo el reporte de AT, de la misma manera una trabajadora efectuó un reporte directamente en la clinica donde fue atendida y se cumplió con el procedimiento por parte de la Oficina de Seguridad Industrial, quedando doble reporte. Para el segundo trimestre la constante es 3 reportes de accidente por mes, ninguno ha estado caalogado como grave	Reinducción en el procedimiento de reporte e investigación de Accidentes de trabajo Se continua en la investigacion de las causas y se capacitó al COPASST para gestionar las investigaciones y determinar las causas de la accidentalidad.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	57	53	46	41	58	16
TRABAJADORES	305	320	298	328	369	346
Resultados	**18,69**	**16,56**	**15,44**	**12,50**	**15,72**	**4,62**

Elaboró: **CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO** Profesional de Seguridad Industrial

Aprobó. **YUDY AIDELA 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 NIT. 844.000.793-4	**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:	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**
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	22	24	14	3	4	20						
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	58.194	63.626	69.006	63.960	76.406	74.934						
ÍNDICE DE SEVERIDAD	75,61	75,44	40,58	9,38	10,47	53,38	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
La información reportada presenta subregistro por cuanto se produjo un accidente grave en el mes de febrero y no se encuentra en el reporte realizado por la Oficina de Recursos Humanos. La estadistica presentada aún presenta subregistro por cuanto no aprecen los registros del señor Henry Ayala, esto altera el indicador	Mesa de trabajo para conciliar la información Presentacion del informe biométrico que permita mejorar los registros, o el analisis de los datos

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓPRICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NÚMERO DE DIAS PERDIDOS POR AT	24	14	34	16	36	15
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	74.286	77.846	61.374	54.805	65.932	67.688
Resultados	64,62	35,97	110,80	58,39	109,96	42,84

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 NIT. 844.000.703-4	**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:	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	0	4	3	3	3	3						
THHT	58.194	63.626	69.006	63.960	76.406	74.934						
ÍNDICE DE FRECUENCIA	0,00	12,57	8,69	9,38	7,85	8,01	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indice de frecuencia para el primer trimestre de 2022 es baja ya que en el mes de enero no se registraron accidentes. Para el segundo trimiestre el indice se mantiene bajo	Mejorar reporte de la estadística

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
NUMERO DE ACCIDENTES	57	53	46	41	54	16
THHT	891.432	934.156	729.106	657.655	791.188	406.126
Resultados	**12,79**	**11,35**	**12,62**	**12,47**	**13,65**	**7,88**

Elaboró: CARMEN CECILIA MACIAS SARMIENTO Profesional de Seguridad Industrial

Aprobó. YUDY AICELA FERNANDEZ
Directora Técnica

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: 51.02.04.01
	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	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
INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	12,79	11,35	12,62	9,38	7,85	8,01						
ÍNDICE DE SEVERIDAD	75,61	75,44	40,58	9,38	10,47	53,38						
ILI	0,97	0,86	0,51	0,09	0,08	0,43	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indice de lesión incapacitante es alto porque en el primer trimestre se presentó un accidente grave y se esáa gestionando un AT del mes de julio 2021 que presentó incapacidades hasta el mes de febrero de 2022. Para el segundo trimestre en el mes de junio aumenta el ILI teniendo en cuenta que el Trabajador Yepes de la Dirección de Aseo reactivó las incapacidades por la Lesión de la que se encuentra en proceso de reincorporacion y rehabilitación.	Mejorar el reporte de información

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	12,79	11,35	12,62	12,47	7,88	12,25
ÍNDICE DE SEVERIDAD	64,62	35,97	110,80	58,39	42,84	63,88
Resultados	**0,8**	**0,4**	**1,4**	**0,7**	**0,3**	**0,8**

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 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	602	689	481	223	181	187						
NÚMERO DE TRABAJADORES	322	350	346	349	354	356						
TOTAL DÍAS LABORABLES	24	24	26	24	25	24						
AUSENTISMO LABORAL	7,79%	8,20%	5,35%	2,66%	2,05%	2,19%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
El indicador está en proceso de actualización	

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021
DÍAS DE AUSENCIAS	200	141	341	337	394
TOTAL DÍAS LABORABLES	240	240	240	240	147
NÚMERO DE TRABAJADORES	305	328	394	328	346
Resultados	0,27%	0,18%	0,36%	0,43%	0,77%

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

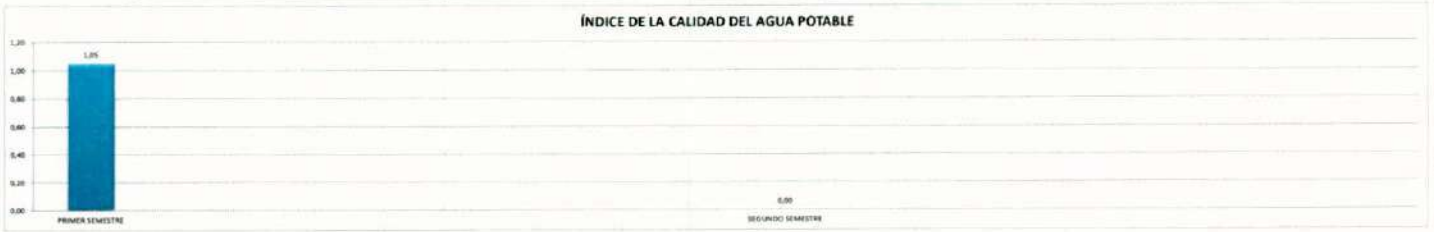
PROCESO:	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE						
RESPONSABLE	HUGO VILLALBA MOLANO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		X
NOMBRE DEL INDICADOR:	**INDICADOR DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE - ICAP**						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Indicador de Calidad del Agua Potable basado en el promedio semestral de los valores mensuales del IRCA.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
ICAP (%) = (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 varia 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	6,28	
Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varia entre 1 y 6.	6	
Resultado	1,05	#¡DIV/0!

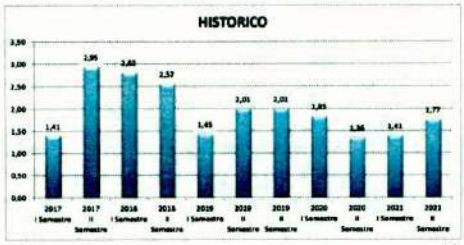


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Se cumple a cabalidad lo establecido en la Norma sobre la Calidad de Agua para Consumo Humano según Resolución 2115/2007, donde se establece el cumplimiento de IRCA menor a 5. En el primer semestre de 2022 registra un IRCA de 1.05, según el registro histórico; es el IRCA más bajo hasta el momento indicando la calidad del agua potable suministrada.	Se continuda con el cumplimiento de la norma y desarrollando acciones para el mejoramiento del servicio en términos de calidad.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Variables	2017 I Semestre	2017 II Semestre	2018 I Semestre	2018 II Semestre	2019 I Semestre	2019 II Semestre	2019 II Semestre	2020 I Semestre	2020 II Semestre	2021 I Semestre	2021 II Semestre	2022 I Semestre	2022 II Semestre
SUM. IRCA SEMESTRAL	8,43	17,67	16,99	15,40	8,69	12,06	12,06	11,,10	8,15	8,45	10,63	6,28	
Nº DE MESES	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
Resultados	**1,41**	**2,95**	**2,83**	**2,57**	**1,45**	**2,01**	**2,01**	**1,85**	**1,36**	**1,41**	**1,77**	**1,05**	**#####**



Elaboró. HUGO VILLALBA MOLANO// Profesional PTAP

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
%IANC - PTAP= ((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)	1.156.466,00	1.041.491,30	1.151.632,10	1.290.021,70	1.315.264,00	1.278.335,3						
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	1.108.181,00	999.009,30	1.111.017,40	1.230.870,20	1.252.743,00	1.221.115,20						
Resultado	4,18	4,08	3,53	4,59	4,75	4,48	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Para el mes de marzo no hubo presencia de lluvias, lo que indica que sedisminuyó los retrolavados y purgas en el sistema, esto implica que se tenga menos pérdida de agua en el mismo. Para el mes de enero, después temporadas de lluvias se realizó lavados internos y externos de las unidades de tratamiento, lo que se reflejó como pérdidas en el sistema. Desde el 26 de Marzo de 2022 entró en operación la nueva planta de tratamiento Definitiva, debido a las condiciones de operación se reflejan pérdidas los cuales son normales en los proceos	En el mes de marzo desde el día 25 de 2022, se suspendió suministro por planta conciliada a las 10:53 am y por planta alterna a las 12:00 pm, debido a la puesta en marcha en la producción de agua potable de la planta definitiva.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	10.582.090,8	11.013.266,8	12.282.658,5	14.158.644,4	13.794.971,2	14.338.969,4	6.076.749,4
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	9.669.735	10.463.217,7	11.649.378	13.464.315,7	13.190.311,9	13.343.325,0	5.814.755,1
Resultados	**8,62**	**4,99**	**5,16**	**4,90**	**4,38**	**6,94**	**4,31**

Elaboró. HUGO VILLALBA MOLANO
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
NIT 844.000.755-4

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
%IANC - PTAP= ((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)	2.919,00	3.163,70	3.937,60	2.653,30	1.931,30	0						
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	2.780,00	3.013,00	3.768,00	2.539,00	1.875,00	0,00						
Resultado	4,76	4,76	4,31	4,31	2,92	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS

Los resultados se han mantenido de acuerdo a las condiciones naturales de la operación de los sistemas de tratamiento, perdidas debido a procesos de retrolavado y limpieza de las pilas públicas, así como el lavado de estructuras de unidades filtración. Se hace necesaria la limpieza de las pilas públicas a razon de los procedimientos establecidos de bioseguridad por el COVID-19. El día 24 de Mayo en el pozo profundo ocurrió un hurto de elementos eléctricos ocasionando la no continuidad en la operación, evento que es temporal mientras se realizan los arreglos y mantenimiento necesarios.

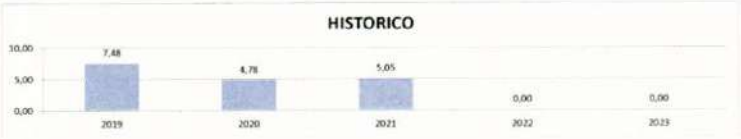
PROPUESTA DE MEJORA

En estos momentos de pandemia no se puede dejar de realizar la limpieza a las pilas publicas, con el fin de disminuir la propagación del mismo. Dependiendo de los escenarios de la pandemia pueden aumentar las pérdidas.

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	5.050,90	11.639,8	17.778,6		
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	4.673,00	11.083	16.881,0		
Resultados	**7,48**	**4,78**	**5,05**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**



Elaboró. Hugo Villalba Molano
Profesional PTAP

Aprobó. Yudy Aicela Fernandez
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 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:	AMBIENTAL					
RESPONSABLE	NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ					
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 a

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

META DEL INDICADOR	**< 100% DE ACUERDO AL MEDIANO PLAZO DE EJECUCIÓN**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	INFORMES DE INTERVENTORÍA DE PROYECTOS

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS

Variables /Periodo	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PROYECTOS EJECUTADOS	0,25	0,25	0,00	0,00
PROYECTOS FORMULADOS	1	1	1	1
Resultado %	**25%**	**25%**	**0,0%**	**0,0%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: La Dirección de Aseo ha venido realizando actividades en lo que compete a charlas educacionales en el manejo adecuado de residuos sólidos, con el fin de concientizar a los usuarios sobre la importacia de reciclar, como contribuye esto al medio ambiente y a la ampliación de la vida útil del Relleno Sanitario.

Adicionalmente se realizan labores de tala y poda como apoyo a las entidades descentralizadas del municipio. en el caso de SAYOP se apoyo en el inventario forestal para la poda de 109 especies con el fin de despejar el cono luminoso de las luminarias.

Se realizan charlas de educacion ambiental en sectores institucionales, educativos e industriales, promoviendo el programa social "Adopta un Recuperador". En el primer trimestre se realizaron 34 vinculaciones al programa.

Se apoya en la realización de brigadas de limpieza y recuperacion de puntos criticos, en el primer trimestre se atendieron 39 puntos.

SEGUNDO TRIMESTRE: Se continua realizando actividades en lo que compete a charlas educacionales en el manejo adecuado de residuos sólidos, con el fin de concientizar a los usuarios sobre la importacia de reciclar, como contribuye esto al medio ambiente y a la ampliación de la vida útil del Relleno Sanitario.

Se realizan charlas de educacion ambiental en sectores institucionales, educativos e industriales, promoviendo el programa social "Adopta un Recuperador". En el segundo trimestre se realizaron 43 actividades relacionadas con el programa.

La Dirección de aseo durante el segundo trimestre realizo 88 brigadas limpieza y recuperacion de 10 puntos criticos.

PROPUESTA DE MEJORA

El proceso de cumplimiento de PGIRS, esta de la mano con la Prestación del servicio público domiciliario de aseo, sin embargo es responsabilidad del Municipio realizar la actualización, y actualmente no se ha realizado.

Requerimos hacer ajutes de modelo de indicador medible, pues tan solo no se realizan charlas educacionales, cumplir con el PGIRS, hace parte de la responsabilidad de llevar a cabo todas las actividades que son responsabilidad de de la EAAAY EICE ESP.

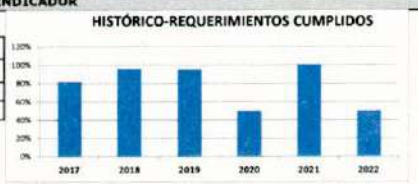
- Fortalecimiento Institucional
- Inclusión recicladores
- Mejoramiento en la prestacion del servicio de aseo
- prestacion del servicio en el area rural
- Disposición final
- Relaciones con la comunidad

La proyección para el año 2023 es incentivar el aprovecahmiento en el Municipio, y estar de la mano con la actualización del PGIRS por parte del Municipio.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO. REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS	4,90	5,75	4,76	2,00	2,00	0,50
REQUERIMIENTOS EXIGIDOS	6	6	5	4	2	1
Resultados	**82%**	**96%**	**95%**	**50%**	**100%**	**50%**



Elaboró. Luz Mary Hernández Chacón
Profesional de Apoyo

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez
Directora Aseo

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: 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							
RESPONSBLE	DIRECTOR DE ASEO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD					
TIPO DE INDICADOR	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		X	
NOMBRE DEL INDICADOR	**SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO**							
OBJETIVO DEL INDICADOR	Reflejar porcentualmente el seguimiento y control de los procesos que integran la Dirección de Aseo mediante la realización de comités técnicos programados al mes.							

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS /No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	%	No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	Número de comités técnicos realizados para el seguimiento de los procesos que integran la Dirección de Aseo.	Dirección de Aseo
		No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	Estimativo de comités técnicos a realizar en el mes para el seguimiento de los procesos que integran la Dirección de Aseo.	Dirección de Aseo

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	**≥90%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**		PLAN DE ACCIÓN 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	2	2	2	2	2	2						
No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Resultados (%)	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Se realizan dos comites mensuales con los Coordinadores de las unidades operacionales de servicio público de aseo, con el fin de implementar mejoras para la prestación del servicio, que contribuyan a los principios de continuidad, calidad, eficiencia en que se enmarca la EAAAY. Para el segundo semestre Se realizan dos comites mensuales con los Coordinadores de las unidades operacionales de servicio público de aseo, con el fin de implementar mejoras para la prestación del servicio, que contribuyan a los principios de continuidad, calidad, eficiencia en que se enmarca la EAAAY.	

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	12	24	22	24	36	12
No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	12	24	24	24	36	24
Resultados (%)	**100%**	**100%**	**92%**	**100%**	**100%**	**50%**

Elaboró y 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. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO	DIRECCIÓN DE ASEO							
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO							
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN SSPD 20174000237705	X		
TIPO DE INDICADOR	Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica			
NOMBRE DEL INDICADOR	**SEGUIMIENTO A CARGUES DE FORMATOS Y FORMULARIOS SUI**							
OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir porcentualmente el cumplimiento de los cargues de formatos y formularios a la plataforma SUI de la Dirección de aseo.							

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
No. FORMATOS Y FORMULARIOS CARGADOS/No. DE FORMATOS Y FORMULARIOS DEL MES	%	No. de formatos y formularios cargados y certificados	Número de formatos y formularios cargados y certificados en la plataforma SUI mensualmente.	SUI
		No. de formatos y formularios a cargar mensualmente	Número de formatos y formularios objeto de cargue de información en la Plataforma SUI en el mes.	SUI

Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD		
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL		

META DEL INDICADOR	**≥85%**	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	SUI

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. de formatos y formularios cargados y certificados	5	4	4	4	4	4						
No. de formatos y formularios a cargar mensualmente	6	4	4	4	4	4	6	4	4	4	7	6
Resultados (%)	**83%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los cargues al SUI se dividen en cargues masivos, formularios y cargues eventuales, para la Dirección de aseo en la actualidad se tienen en cuenta:

Mensuales: Continuidad de barrido, Continuidad recolección, Disposición final, Residuos generados APS (1-12)
Semetral: Estanderes de servicio, Vida util del Relleno (1, 7)
Eventuales SIG: Ruta Centroide, Sitio de Disposición final, Área Prestación del Servicio (11)
Anual: Baculas, Plan de contingencia servicio de Aseo (12)

A partir de estos formatos, se realizaran los cargues al SUI para el año 2022.

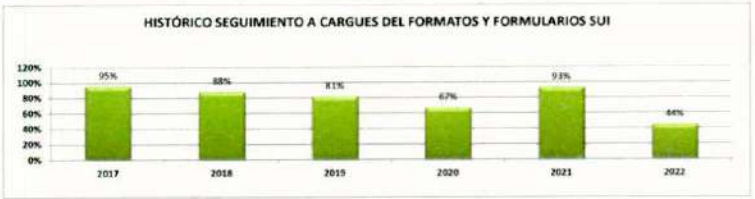
PROPUESTA DE MEJORA

Establecer mesas de ayuda para realizar los cargues de los formatos pendientes.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO SEGUIMIENTO A CARGUES DEL FORMATOS Y FORMULARIOS SUI

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
No. FORMATOS Y FORMULARIOS CARGADOS Y CERTIFICADOS	61	42	35	24	52	25
No. FORMATOS Y FORMULARIOS A CARGAR	64	48	43	36	56	57
Resultados (%)	**95%**	**88%**	**81%**	**67%**	**93%**	**44%**



Elaboró y 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: 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.					

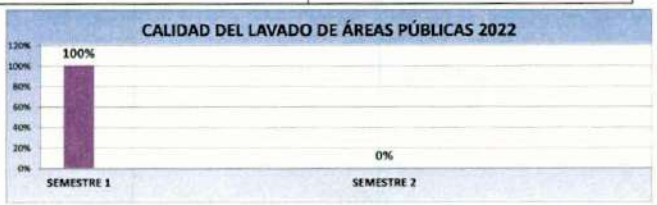
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de espacios públicos intervenidos (lavado)./Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	%	Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	Total de áreas públicas lavadas en el área urbana	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 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables / Periodo	**SEMESTRE 1**	**SEMESTRE 2**
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	10	
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	10	10
Resultado	**100%**	**0%**

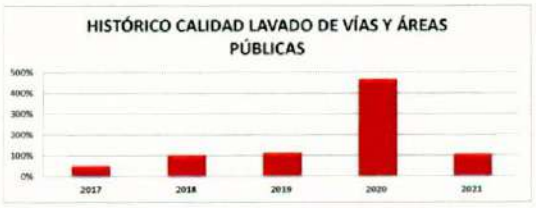


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
PRIMER SEMESTRE: PARA ESTE SEMESTRE SE REALIZÓ EL CORRESPONDIENTE LAVADO DE LAS ÁREAS PÚBLICAS CUMPLIENDO CON LA META PROPUESTA, ESTE LAVADO DE AREAS SE REALIZÓ EN APOYO A EVENTOS DEPORTIVOS, CULTURALES Y APOYO INSTITUCIONALES QUE HA SOLICITADO LA ADMINISTRACION MUNICIPAL,	CONTINUAR DANDO COBERTURA DE SERVICIO DE LAVADO, PARA GARANTIZAR LA LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS DEL MUNICIPIO DE YOPAL

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO CALIDAD LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PUBLICAS

Variables - Periodo	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	2	4	9	93	21	
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	4	4	8	20	20	
Resultados (%)	**50%**	**100%**	**113%**	**465%**	**105%**	



Elaboró. Emiliano Jurado Carvajal
Tecnólogo de Operaciones

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez
Director de Aseo.

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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					

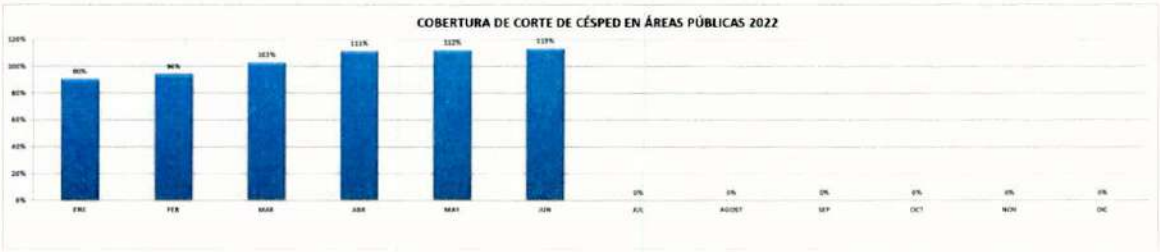
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE		EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
CCC=(CI/CP)*100	%	CI	Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el mes.	Área de zonas verdes (m2) intervenidas (corte de césped) durante el mes en el Municipio de Yopal.	Unidad de CLUS
		CP	Promedio Mensual 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	
PERIODICIDAD:	TRIMESTRAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	
META DEL INDICADOR	**≥90%**	**FUENTE DE INFORMACION DE LA META:**		**PLAN DE ACCIÓN 2022**		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS

Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEP	OCT	NOV	DIC
Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el mes.	420.370,00	435.680,00	476.180,00	514.180,00	520.340,00	531.270,00						
Promedio Mensual de m2 ejecutados (corte de césped)por la EAAAY (últimos 12 meses)	466.239,50	463.187,00	463.518,67	462.421,85	464.907,83	469.661,20						
Resultado	**90%**	**94%**	**103%**	**111%**	**112%**	**113%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

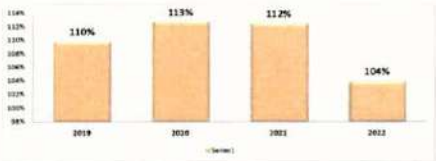


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
1. **PARA EL PRIMER TRIMESTRE**, SE MANTUVO LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE CORTE DE CESPED EN NUESTRAS ZONAS DE COMPETENCIA, GARANTIZANDO EL EMBELLECIMIENTO DE LAS ZONAS VERDES DEL MUNICIPIO DE YOPAL.	1. ADQUIRIR NUEVOS EQUIPOS MENORES PARA EL CORTE DE CESPED, PODA DE ARBOLES Y UNA CHIPIADORA PARA DARLE TRATAMIENTO FINAL A LOS RESIDUOS VEGETALES PRODUCTO DE LAS PODAS QUE SE REALIZAN.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.

Variables - Periodo	2018	2019	2020	2021	2022
Numero de m2 ejecutados (corte de césped) en el año	2.359.632	2.707.642	4.773.666	5.594.874	2.898.020
Promedio anual de m2 ejecutados (corte de césped) en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	2.357.364	2.467.771	4.235.027	4.976.249	2.789.946
Resultados (%)	**100%**	**110%**	**113%**	**112%**	**104%**



Elaboró: Emiliano Jurado Carvajal
Tecnólogo de Operaciones

Aprobó: Nidia Esperanza Ramírez Martínez
Director de Aseo

Vo.Bo. Adriana Cristina 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 51.02.04.01
	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 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS

Variables	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Kilómetros de vías y áreas públicas barridas	6084,78	6350,00	6350,00	6084,78	6350,00	6350,00							
Kilómetros totales proyectados de barrido	6350,00	6350,00	6350,00	6350,00	6350,00	6350,00	6350,00	6350,00	6350,00	6350,00	6350,00	6350,00	6286,50
Resultados (%)	**96%**	**100%**	**100%**	**96%**	**100%**	**100%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1- **EN EL PRIMER TRIMESTRE** SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO CON COMPLETA NORMALIDAD EN NUESRA AREA DE COMPETENCIA, A EXCEPCION DEL 01 DE ENERO DE 2022, QUE FUE UN DIA NO HABIL.
2- **EN EL SEGUNDO TRIMESTRE:** SE PRESTO EL SERVICIO DE BARRIDO CON COMPLETA NORMALIDAD EN NUESRA AREA DE COMPETENCIA, A EXCEPCION DEL 15 DE ABRIL DE 2022, QUE FUE UN DIA NO HABIL, VIERNES SANTO.

PROPUESTA DE MEJORA

1. MEJORAR LA COBERTURA DE LA PRESTACION DEL SERVICIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS.
2. SE CONTINUA EN LA MEJORA CONTINUA Y EFICIENTE DEL SERVICIO DE BARRIDO.

II. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD EN BARRIDO Y LIMPIEZA

Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Kilómetros de vías y áreas públicas barridas	**39.096,10**	-	**64045,19**	**67171,11**	**37569,56**
Kilómetros totales proyectados de barrido	**39.161,10**	-	**64440,45**	**76200,00**	**76200,00**
Resultados (%)	**100%**	**#¡VALOR!**	**99%**	**100%**	**49,30%**

Elaboró. Emiliano Jurado Carvajal
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez
Director de Aseo

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

Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P.	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR	Tipo de Documento: 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 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 dias 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			EFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL	x	SEMESTRAL			ANUAL	

META DEL INDICADOR	≥99.45%	**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:**	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS

Variables	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de veces que no se presto el servicio de la zona i	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Número de usuarios de la zona i	19.410	0	0	19.410	0	0	0	0	0	0	0	
Número de veces al año que se debe prestar el servicio	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Número total de usuarios	32.461	32.602	32.745	32.850	32.942	33.011						
Resultados (%)	**99,5%**	**100,0%**	**100,0%**	**99,5%**	**100,0%**	**100,0%**						

INTERPRETACION DE RESULTADOS

PRIMER TRIMESTRE: PARA ESTE PERIODO SOLO SE INTERRUMPIÓ LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN LAS MICRO RUTAS CORRESPONDIENTES AL 1 DE ENERO DEL 2022 DADO QUE POR RAZONES INSTITUCIONALES NO SE PRESTÓ EL SERVICIO DE RECOLECCIÓN, EL RESTO DEL PERIODO SE CUMPLIERON LAS FRECUENCIAS DE MANERA NORMAL.

SEGUNDO TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE LA PRESTACION DEL SERVICIO SE PRESTO CON NORMALIDAD, EXCEPTO EL DIA VIERNES SANTO 15 DE ABRIL DE 2022,

PROPUESTA DE MEJORA

SE DEBE ADQUIRIR NUEVOS VEHÍCULOS PORQUE LOS VEHÍCULOS ACTUALES TIENEN UN DETERIORO AVANZADO PARA AMPLIAR COBERTURA DE SERVICIO.

PARA EL TERCER TRIMESTRE, SE ESPERA LA ADQUISICION DE UN VEHICULO NUEVO COMPACTADOR, QUE LLEGARA A FINALES DEL MES DE JUNIO, PARA DAR MAYOR COBERTURA DE SERVICIO.

II. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Continuidad Año	**99,92%**	**99,74%**	**99,9%**	**99,9%**	**100,0%**	**99,9%**	**99,8%**

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	Código	Versión
Formato	51.02.04.01	2

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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	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:**	Estadísticas de la unidad de Relleno
NOTA:	El porcentaje del presente indicador fue objeto de modificación, teniendo en cuenta que se revaluó de acuerdo a los históricos de los años anteriores y resultados del primer trimestre. Por otra parte, se debe tener en cuenta que la producción de residuos corresponde al número de suscriptores y al valor promedio producción percapita estimado en 0.75Kg/hab*día. Se evidencia una disminución en la producción de residuos solidos en el área de prestación que se atribuye a la actividad de aprovechamiento, a través de los programas que realiza la EAAAY EICE ESP con apoyo de los recicladores de oficio del Municipio, del cuál se lleva un control mensual.		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2022

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos sólidos recogidos y transportados por la EAAAY EICE ESP, en el Municipio de Yopal.	2.148,8	1.932,9	2.194,64	2.407,63	2.562,16	2.567,54						
Residuos sólidos recogidos y transportados por los dos operadores del servicio de aseo (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	3.507,12	3.135,83	3.491,50	3.699,07	3.903,84	3.864,75						
Resultado	**61,3%**	**61,6%**	**62,9%**	**65,1%**	**65,6%**	**66,4%**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**	**#¡DIV/0!**

INTERPRETACION DE RESULTADOS		PROPUESTA DE MEJORA
PRIMER TRIMESTRE: CON RELACION AL OPERADOR PRIVADO VEOLIA, NOS ENCONTRAMOS RECOGIENDO EL 61.9% EN PROMEDIO DE TODO EL MUNICIPIO DE YOPAL, RESULTADOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA, QUE PROPENDE POR LA MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.. **SEGUNDO TRIMESTRE:** CON RELACION AL TRMESTRE ANTERIOR, RECOGIMOS EL 65,7% EN PROMEDIO DE TODO EL MUNICIPIO DE YOPAL, CON RESPECTO AL OPERADOR PRIVADO, RESULTADOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA, QUE CONTINUA TRABAJANDO POR LA MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO..		SE DEBE AMPLIAR EL PARQUE AUTOMOTOR DE LA EAAAY, PARA AUMENTAR COBERTURA DE SERVICIO EN OTROS PUNTOS DEL MUNICIPIO DE YOPAL. PARA EL MES DE JULIO, SE ESPERA LA ADQUISICION DE UN VEHICULO NUEVO COMPACTADOR, QUE LLEGARA A FINALES DEL MES DE JUNIO, PARA DAR MAYOR COBERTURA DE SERVICIO.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

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

HISTÓRICO COBERTURA SERVICIO DE ASEO

Variables - Periodo	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	2.349	2.206	25.863	26.832	2.297	2.352,02	2.302,3
Promedio anual - Basura producida durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopal)	4.112	3.826	45.388	43.489	3.758	3.839,33	3.600,4
Resultados (%)	**57%**	**58%**	**57%**	**62%**	**61%**	**61%**	**63,9%**

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 ACCIÓN 2022

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

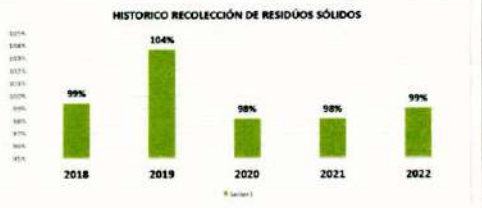
REGISTRO RESULTADOS 2022

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal	2.148,79	1.932,92	2.194,64	2.407,63	2.562,16	2.567,54						
Promedio Mensual de Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	2.352,02	2.334,70	2.317,80	2.302,33	2.312,21	2.335,62						
Resultado	91%	83%	95%	105%	111%	110%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		PROPUESTA DE MEJORA
PRIMER TRIMESTRE: PARA ESTE TRIMESTRE SE EVIDENCIA QUE SE MANTIENE EL PROMEDIO DE TONELADAS RECOGIDAS POR LA EAAAY, SE EVIDENCIA UN LEVE AUMENTO PARA EL MES DE MARZO, SE PROYECTA AUMENTO EN LOS MESES SIGUIENTES DEBIDO A EXPANSION DE LA CIUDAD. **SEGUNDO TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE SE MUESTRA UN AUMENTO CONTINUO EN TONELADAS RECOGIDAS TENIENDO EN CUENTA LA EXPANSION EN ZONAS PERIMETRALES DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO.		* AUMENTAR LA COBERTURA DE PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS EN EL MUNICIPIO DE YOPAL CON CALIDAD Y EFICACIA.

HISTÓRICO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Variables - Periodo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	2.550	2.080	2.213	2.155	2.217	2.297	2.352	2.302
Promedio anual - Estimativo Basura producida durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopal)	2.494	2.318	2.103	2.169	2.139	2.341	2.350	2.326
Resultados (%)	**102%**	**90%**	**105%**	**99%**	**104%**	**98%**	**98%**	**99%**
Los datos que se relacionan son desde el 2015 y corresponden a la operación directa del servicio.								



Elaboró. EMILIANO JURADO CARVAJAL
Tecnólogo Operaciones y Mantenimiento

Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez
Director de Aseo

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama
Profesional Unidad Planeación

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

FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento	Fecha de Elaboración	Fecha Ultima de Modificación	Código	Versión
Formato	2010-11-10	2014-11-14	51.02.04.01	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	45.794	56.798	55.173	62.450	70.077	68.786						
Volumen disponible para almacenar	82.812	71.808	73.433	66.156	58.529	59.820	128.606	128.606	128.606	128.606	128.606	128.606
Capacidad total almacenamiento de liquidos lixiviados	128.606	128.606	128.606	128.606	128.606	128.606	128.606	128.606	128.606	128.606	128.606	128.606
Resultados (%)	**64%**	**44%**	**43%**	**49%**	**54%**	**53%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**

INTERPRETACION DE RESULTADOS

La capacidad de almacenamiento de liquido lixiviado en el primer trimestre del año 2022 se encuentra en pormedio de un 50% de capacidad disponible para recepcionar liquido lixiviado de operación y aguas lluvias por efecto de precipitaciones.

Para el segundo semetre de 2022 la capacidad de almacenamiento se encuentra al 47% de capacidad disponible para recepcionar liquido lixiviado de operación y aguas lluvias por efecto de precipitaciones, las cuales se han presendado fuertemente en los ultimos dos meses.

Para este trimestre, se cuenta con capacidad de almacenamiento, con restricción por fuertes lluvias, se realiza recirculacion constante, bombeo de trinchera No. 10 en operación hacia piscina 8 y de pinscina No. 8 hacia piscina No. 5, de alli e bombea a piscina No 6 y 7, surtiendose proceso de evapotranspiracion.

PROPUESTA DE MEJORA

Se debe estabelcer un metodo urgente de manejo de liquido lixiviado por las necesiddes urgentes de darle manejo.

Se requiere realizar manejo de aguas lluvias en todo el predio del Cascajar, techar al menos dos (02) piscinas.

HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Volumen disponible para almacenar	27531	24.882	16.680	12.562	8.609	78.480	73.433
Capacidad total almacenamiento de liquidos lixiviados	87256	87257	87259	87.256	87.256	152.182	128.606
Resultados (%)	**32%**	**29%**	**19%**	**14%**	**10%**	**52%**	**57%**

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	4.506	4.164	4.555,81	5.011,31	5.242,98	5.181,67						
Toneladas minimas proyectadas	4.916	4.916	4.916	4.916	4.916	4.916	4.916	4.916	4.916	4.916	4.916	4.916
Resultados (%)	**92%**	**85%**	**93%**	**102%**	**107%**	**105%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**	**0%**

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el primer trimestre del año 2022 se proyecto el promedio mensual de ingreso de toneladas en 4916, esto de acuerdo al promedio mensual ingresado en el año 2021, para el primer trimestre se registra disminución de los residuos ingresados con respecto a lo proyectado; lo cual no obedece a una disminución en cumplimiento del indicador; sino a la disminución de toneladas producidas con respecto a las proyectadas.

Se supera para este trimestre el indice promedio de toneladas a ingresar, por aumento en cantidad de municipios disponiendo en cascajar, sin embargo se mantiene el promedio de ingreso.

PROPUESTA DE MEJORA

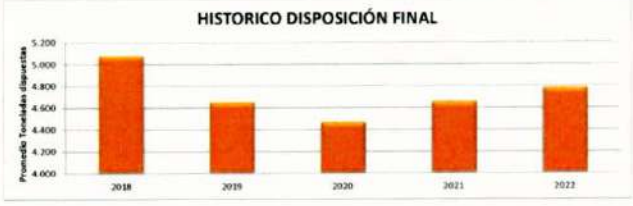
Continuar operando la celda de manera adecuada; en la actualidad contamos con operación en la trinchera No. 10 donde llevamos ocho (8) meses disponiendo, teniendo de ocupación el 39% con un total de 38.256 m3 dispuestos en celda de operación.

No afecta la operación estar por encima del promedio resultado, porque se esta coservando el promedio de infgreso de residuos, segun los diseños.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2018	2019	2020	2021	2022		
Promedio anual de basura dispuesta en el Relleno Saitario El Cascajar	5.077	4.646	4.463	4.651	4.777		
Cantidad de toneladas minimas proyectadas para condiciones optimas de operación.	4.313	4.313	4.600	4.930	4.916		
Resultados (%)	**118%**	**108%**	**97%**	**94%**	**97%**		



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

I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

Proceso	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

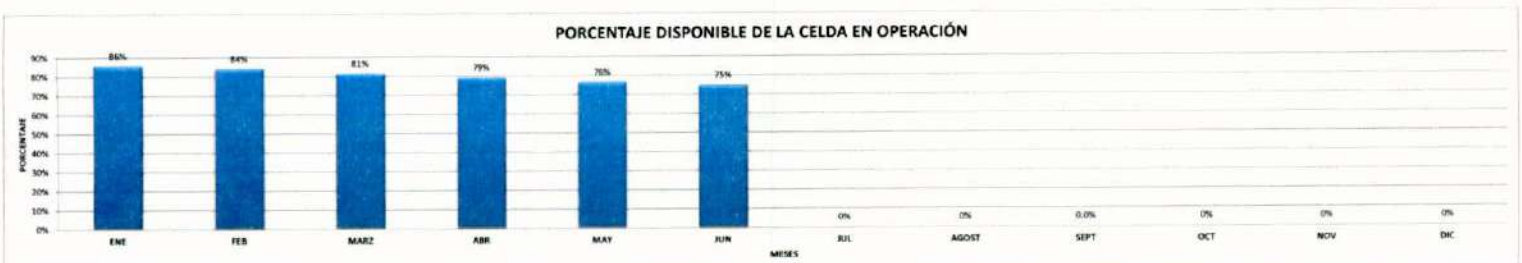
Mide:	EFICIENCIA	x		EFICACIA		EFECTIVIDAD	
Periodicidad	MENSUAL			SEMESTRAL		ANUAL	x

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	204.342,7	204.342,7	204.342,7	204.342,7	204.342,7	204.342,7	204.342,7	204.342,7	204.342,7	204.342,7	204.342,7	204.342,73
Volumen monitoreado mensualmente	29.600,0	33.203,0	38.256,0	43.328,0	48.520,0	51.916,4						
Volumen disponible en capacidad (m3)	174.742,7	171.139,7	166.086,7	161.014,7	155.822,7	152.426,3						
PORCENTAJE RESTANTE POR OCUPAR	**86%**	**84%**	**81%**	**79%**	**76%**	**75%**	**0%**	**0%**	**0,0%**	**0%**	**0%**	**0%**



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el primer trimestre del año 2022 nos encontramos disponiendo residuos en la trinchera No. 10, donde actualmente están ingresando 4300 toneladas/mes, de la cuales 3400 ton son producidas en el municipio de yopal; 800 toneladas son traidas por parte de otros Municipios y el restante por empresas privadas.

El porcentaje de compactación se encuentra en 1 ton/m3 tal y como lo muestra que se encuentra en debidas condiciones la operación.

Para el segundo trimestre, continuamos operando la celda 10 en la fase de ampliación del Relleno Sanitario el Cascajar, actualmente estamos recibiendo a trece (13) municipios tres del departamento de Boyacá y diez de Casanare, quienes apotan en promedio 1000 toneladas al mes, el promedio del presente trimestre es de 5100 toneladas mensuales con un ingreso promedio diario de 172 to/dia, la producción aumenta, péro se sostienen en los rangos de diseño, por lo que garantizamos que contemos con espacio de alamcenamiento hacia el mes de noviembre del año 2024.

nos encontramos en enivel e compactación 1.0 Ton/m3 garantizando los estandares de la norma. Nuestro indicador muestra un volumen disponible del 75% de la capacidad.

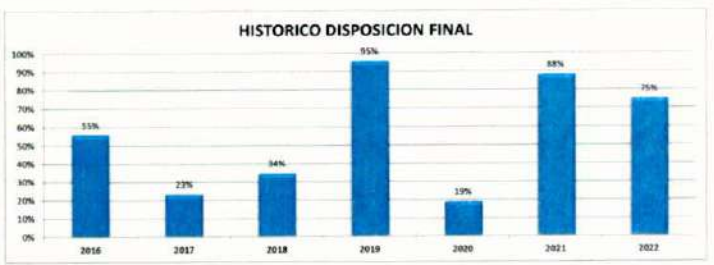
PROPUESTA DE MEJORA

Continuar en debida forma de compactación la operación de la celda, compactando de manera adecuada y manteniendo los niveles de lixiviados controlados, para no desmejorar en comapctación y llenado.

III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Volumen total celda de operación	165.845	165.845	165.845	97.833	93.128	204.343	204.343
Volumen monitoreado mensualmente	73.950	127.745	22.243	4.701	75.843	25.090	51.916
Volumen disponible en capacidad (m3)	91.895	38.100	56.788	93.133	17.285	179.253	152.426
Resultados (%)	**55%**	**23%**	**34%**	**95%**	**19%**	**88%**	**75%**



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: 51.002.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

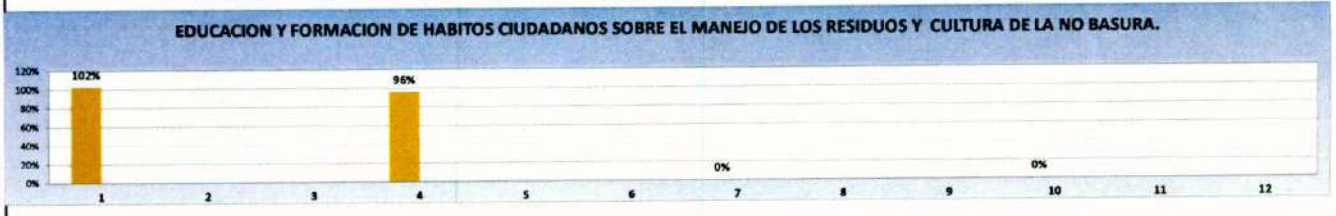
PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO						
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO						
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No.720 DE 2015		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN Y FORMACIÓN DE HÁBITOS CIUDADANOS SOBRE MANEJO DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS.						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	CUANTIFICAR LAS CAPACITACIONES, LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS A LA COMUNIDAD EN MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS, PROGRAMAS DE POSCONSUMO Y CONSUMO RESPONSABLE.						

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
No. DE ACTIVIDADES DE CAPACITACION Y SOCIALIZACION REALIZADAS / ACTIVIDADES PROGRAMADAS	%	No. DE ACTIVIDADES DE CAPACITACION Y SOCIALIZACION REALIZADAS	INDICA EL NÚMERO DE LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS Y SECTORES SOCIALIZADOS CANTIDAD DE CAPACITACIONES LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS	SOPORTES DEL PROGRAMA (PLANILLAS DE ASISTENCIA)
		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META ESTABLECIDA EN EL PLAN DE ACCION INCLUYE: CAPACITACIONES,LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL REALIZADAS. CANTIDAD DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES LUDICAS, SOCIALIZACIONES Y CAMPAÑAS DE EDUCACIÓN AMBIENTAL PROGRAMADAS	PLAN DE ACCION

MIDE:	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD		
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL		
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE ACCION / PROGRAMA EDUCACION Y CULTURA CIUDADANA		

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

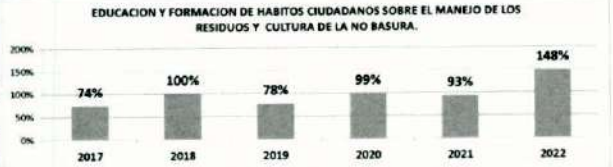
REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
ACTIVIDADES REALIZADAS	46	43		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	15	15	15	15
Resultado %	102%	96%	0%	0%



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
SE ATENDIERON SOLICITUDES DE LOS USUARIOS EN CUANTO A CAPACITACIÓN EN EL MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS, SE PRESENTO PROGRAMA ADOPTA UN RECUPERADOR Y SE VINCULO AL SECTOR EMPRESARIAL Y COMERCIAL AL PROGRAMA. SE REALIZARON VINCULACION DE INSTITUCIONES COMO EL ICBF, INDEV, UNIDAD DE VICTIMAS	SE TRABAJA EN PRO DE MEJORAR Y FORTALECER EL PROGRAMA

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Históricos. EDUCACION Y FORMACION DE HABITOS CIUDADANOS SOBRE EL MANEJO DE LOS RESIDUOS Y CULTURA DE LA NO BASURA.						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Actividades realizadas	89	100	93	103	65	89
Actividades programadas	120	100	120	104	70	60
EFICIENCIA EJECUCION DE PROYECTOS	74%	100%	78%	99%	93%	148%



LUZ MARY HERNANDEZ CHACON
Elaboró. Profesional de apoyo

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: 51.002.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10 / Fecha Ultima de Modificación: 2014-11-14	Versión: 02

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO					
RESPONSABLE	DIRECTOR DE ASEO					
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No.720 DE 2015	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
NOMBRE DEL INDICADOR:	INDICE DE VINCULACION DE EMPRESAS AL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR					
OBJETIVO DEL INDICADOR:	MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR DE LA EAAAY EICE ESP.					

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(EMPRESAS VINCULADAS / EMPRESAS SOCIALIZADOS)*100	%	EMPRESA VINCULADAS	Esta variable indica el numero de usuarios vinculados al programa Adopta un Reciclador.	CONTROL DEL PROGRAMA
		EMPRESAS SOCIALIZADAS	Esta variable indica el numero de empresas socializadas en el programa Adopta un Reciclador.	CONTROL DEL PROGRAMA

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

META DEL INDICADOR	92%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
EMPRESA VINCULADAS	13	15		
EMPRESAS SOCIALIZADAS	34	32		
Resultado %	38%	47%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
En el segundo semestre de la 32 charlas que se dictaron a diferentes instituciones, 15 adoptaron un recuperador vinculandose a este programa social.	Buscar alternativas para incentivar a más empresas a que se vinculen al programa

III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR							
Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
EMPRESA VINCULADAS	38	80	100	69	45	65	28
EMPRESAS SOCIALIZADAS	62	100	100	80	49	70	60
Resultados	61%	80%	100%	86%	92%	93%	47%

LUZ MARY HERNÁNDEZ CHACÓN
Elaboró. Profesional de apoyo

NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ
DIRECTORA DE ASEO

ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA
VoBo. Profesional Unidad Planeación