



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2021-11-04

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 06

812.25.01.00456.23

Página 1 de 29

<b>TITULO:</b>	INDICADORES VIGENCIA 2022
<b>FECHA:</b>	31 de julio del 2023
<b>ELABORÓ:</b>	ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA // Profesional Unidad Planeación
<b>OBJETO:</b>	INFORMAR EL AVANCE PRESENTADO RESPECTO A LOS INDICADORES DE GESTIÓN ACUMULADOS DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2023.
<b>DESTINATARIO(S)</b>	<b>RECIBIDO (S)</b>
JAIRO BOSSUET PÉREZ BARRERA Gerente	
SLAYNETH NIÑO DIAZ Directora Operativa	
NIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ Subgerencia de servicios públicos Directora de Aseo ( E )	
CARLOS CORREGIDOR BENAVIDES Secretario general Jefe Departamento Administrativo ( E )	
REINA UBALDA PEÑA CABULO Jefe Departamento Financiero	
NIXON HELDER MORA MENDOZA Subgerencia de asuntos corporativos	
RAFAEL ANTONIO RODRIGUEZ Asesor Jurídico	
LIDA ZARET GAMBOA GONZALEZ Jefe de Control Interno de Gestión	

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

812.25.01.00456.23

Página 2 de 29

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
INDICADORES COMERCIALES SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023 .....	4
INDICADORES DIRECCIÓN OPERATIVA SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023.....	13
INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023:.....	22
INDICADORES DEPARTAMENTO FINANCIERO SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023: .....	24
INDICADORES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023: .....	25
RECOMENDACIONES .....	28
OBSERVACIONES .....	29

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

812.25.01.00456.23

Página 3 de 29

## INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

En el presente informe se presenta el comportamiento acumulado al segundo trimestre de la vigencia 2023, siendo ésta una herramienta para iniciar la toma de decisiones por parte de los jefes de área y directores para el próximo trimestre. Cabe mencionar que a la fecha del presente informe aún no se cuenta con reporte oficial de estados financieros del segundo trimestre, por lo cual no se presentará reporte de indicadores de costos de personal ni indicadores financieros.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 4 de 29

## INDICADORES COMERCIALES SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023

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

INDICADOR	META	RESULTADO	SUSCRIPTORES PROYECTADOS	SUSCRIPTORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
COBERTURA ACUEDUCTO	99%	100%	43,213	43,312	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores en función del número de domicilios proyección estudio tarifario) del servicio público domiciliario de acueducto en el perímetro urbano de Yopal.	
COBERTURA ALCANTARILLADO	99%	100%	43,494	43,655	CUMPLE	Es el porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores en función número de domicilios proyección estudio tarifario) del servicio público domiciliario de alcantarillado en el perímetro urbano de Yopal.	
COBERTURA ASEO SUSCRIPTORES	99%	100%	34,502	35,200	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.	

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



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 5 de 29

## COBERTURA MEDICIÓN EFECTIVA

META	RESULTADO	SUSCRIPTORES	MEDIDORES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
≥99%	90.1%	43,312	39,029	NO CUMPLE	Este indicador nos demuestra de manera general cuantos medidores están instalados y funcionando actualmente en la EAAAY, comparado con el total de suscriptores del servicio de acueducto.	<p>COBERTURA MEDICION</p> <p>■ 1-Trim ■ 2-Trim</p>

Este segundo trimestre muestra que un 9.9% de micromedidores presentan alguna novedad que no permite su correcta lectura, este factor también incide en el porcentaje de agua no contabilizada.

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

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO
Número de reposiciones realizadas	294	296	384	302	523	428
Número de micromedidores dañados	4,577	4,093	4,088	4,121	4,332	4,254
<b>Resultado</b>	<b>6.4%</b>	<b>7.2%</b>	<b>9.4%</b>	<b>7.3%</b>	<b>12.1%</b>	<b>10.1%</b>



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 6 de 29

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

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS	PROMEDIO MENSUAL SUSCRIPTORES ATENDIDOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
≤3%	2.1%	43,137	923	CUMPLE	Muestra el porcentaje de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>2.20%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>2.14%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	2.20%	2-Trim	2.14%
Trimestre	Porcentaje											
1-Trim	2.20%											
2-Trim	2.14%											

Para los meses de abril, mayo y junio de 2023 se tiene un 2.0%, 2.7% y 1.6% de suscriptores y/o usuarios que realizaron algún tipo de consulta en la recepción y las quejas depositadas en el buzón de sugerencias, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, disminuyo para abril y junio en relación a los resultados del año 2022 (Abril: 2.2%, Mayo: 2.5% y Junio: 2.4%). El mayor número de reclamaciones de forma verbal y que son solucionadas en la recepción, corresponde a los valores facturados a la Empresa Privada - Aseo Urbano, en relación a que presentan saldos anteriores que fueron cancelados y no quedaron aplicados en dicho ciclo de facturación, con lo cual los usuarios tienen que ir a la Empresa Privada - Aseo Urbano para que les autoricen el ajuste a la factura. En segundo lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por inconformidad en lo facturado en el servicio de acueducto y alcantarillado, con lo cual se les explica lo liquidado en la factura, y generalmente se le indica que el consumo es acorde al número de personas que habitan en el inmueble. En tercer lugar la causa por la cual se acercan los usuarios a la Empresa es por los cobros realizados por concepto de suspensiones, reconexiones, cortes y reinstalaciones. En cuarto lugar se tiene la información brindada a los usuarios en relación a las fechas límites de pago y suspensión.

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

Variabes / Periodo	ENERO A JUNIO
RCm	1
mf	1
NTU	43,240
<b>Resultado</b>	<b>0.02</b>



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 7 de 29

## INDICE DE CONSUMOS PROMEDIO

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE SUSCRIPTORES FACTURADOS	PROMEDIO SUSCRIPTORES FACTURADOS CON PROMEDIO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL						
≤6%	5.0%	43,137	2,157	CUMPLE	Muestra el porcentaje de consumos facturados por promedio en relación al número total de suscriptores que tiene la Empresa.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Promedio Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>4.77%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>5.00%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	4.77%	2-Trim	5.00%
Trimestre	Porcentaje											
1-Trim	4.77%											
2-Trim	5.00%											

Durante el primer semestre de año 2023 se ha presentado una tendencia al aumento en el número de suscriptores facturados por promedio, tanto así que para junio se facturaron con consumo promedio 2279 predios, los cuales están incluidos los medidores que se encuentran frenados, dañados, nubados, dentro de rejas en proceso de desviaciones; El área de facturación informa que el aumento en la cifra se debe a las inspecciones de critica consumo 0 a predios habitados, los cuales se les facturo promedio.

## INDICE DE ERRORES EN TOMA DE LECTURAS

META	RESULTADO	PROMEDIO MENSUAL DE LECTURAS AFORADAS	PROMEDIO MENSUAL DE ERRORES DE LECTURA	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL						
≤3%	0.14%	45,700	63	CUMPLE	Muestra el porcentaje de errores en toma de lecturas en relación al total de las lecturas realizadas.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Promedio Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0.13%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0.14%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	0.13%	2-Trim	0.14%
Trimestre	Porcentaje											
1-Trim	0.13%											
2-Trim	0.14%											

El área de facturación reporta que en mes de junio de 2023 se corrigieron 63 errores de lectura de los 45,927 aforos realizados, lo que refleja el 0,14%, los errores de aforo que aumentaron se deben a personal nuevo.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 8 de 29

## INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA REDES

META	RESULTADO	AGUA SUMINISTRADA	AGUA FACTURADA	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
≤44%	51.77%	7,542,631	3,637,458	<b>NO CUMPLE</b>	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>52.26%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>51.77%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	52.26%	2-Trim	51.77%
Trimestre	Porcentaje											
1-Trim	52.26%											
2-Trim	51.77%											

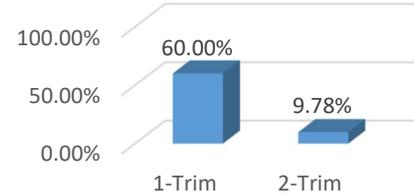
El promedio del índice de agua no contabilizada fue de 51.77%, lo que refleja una disminución de 4 puntos porcentuales, frente al resultado del mes de mayo de 2023.

Se deben tomar medidas efectivas en la reducción de pérdidas, toda vez que para el mes de junio de 2023 el IANC fue de 50% es decir se está pidiendo más de la mitad de agua que se produce, la oficina de facturación reporta cumplimiento de las actividades de recuperación en lo que tiene que ver con la facturación por promedio a los predios que están habitados con medidores frenados o en mal estado, de igual forma en el proceso de poscriterio se revisan los predios que no tuvieron consumo para identificar la causa, reportar las novedades a las oficinas de cartera y medidores, así mismo se tienen en cuenta para facturar promedio en el periodo siguiente, es necesario la instalación de micromedición en la ciudadela la bendición, sector donde se identifica gran cantidad de desperdicio de agua.

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

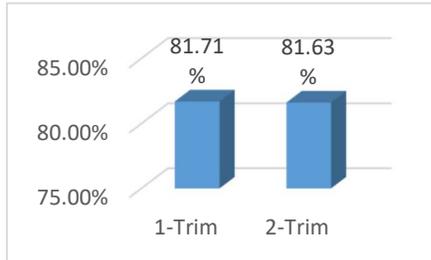
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	OBSERVACIONES
agua potable suministrada (m3/mes)	1,255,306	1,268,864	1,270,067	Según lo registrado en el estudio tarifario para la vigencia 2023, la meta de este indicador es de 7.84 y el resultado promedio para el trimestre es de 15, por lo cual se observa desde ya un <b>NO CUMPLE</b>
consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto (m3/mes)	637,012	578,473	630,079	
Número de suscriptores facturados mensual	43,162	43,240	43,312	
<b>IPIUF MENSUAL</b>	<b>14.3</b>	<b>16.0</b>	<b>14.8</b>	

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

META	RESULTADO	SOLICITUDES DE VINCULACIÓN	VINCULACIONES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
≥20%	9.78%	358	35	<b>NO CUMPLE</b>	Muestra la efectividad en la gestión para el proceso comercial de vinculación al servicio de aseo de la EAAAY	 <table border="1"> <caption>Productivity Index Data</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>60.00%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>9.78%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Índice	1-Trim	60.00%	2-Trim	9.78%
Trimestre	Índice											
1-Trim	60.00%											
2-Trim	9.78%											

el área encargada reporta para el segundo trimestre del 20223, que logran reforzar el equipo de fidelizacion y nuevas cuentas con 3 inspectores mas, por ello se observa un aumento considerable en procesos de desvinculacion radicados ante la empresa veolia, ahora bien, a la fecha aun se encuentran en proceso, se está a la espera de la respuesta final del proceso, para lo cual se realizo solicitud a veolia, donde se pide que se genere un informe dando respuesta a cada uno de los procesos.

## EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE

SERVICIO	META	RESULTADO	ACUMULADO RECAUDO CORRIENTE	ACUMULADO FACTURADO CORRIENTE	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL						
ACUEDUCTO	≥85%	81%	7,285,420,436	9,033,548,406	<b>NO CUMPLE</b>	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	 <table border="1"> <caption>Average Current Revenue Efficiency Data</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>81.71%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>81.63%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	81.71%	2-Trim	81.63%
Trimestre	Porcentaje												
1-Trim	81.71%												
2-Trim	81.63%												
ALCANTARILLADO	≥85%	83%	3,370,287,220	4,072,786,838	<b>NO CUMPLE</b>								
ASEO DOMICILIARIO	≥85%	82%	3,903,093,763	4,756,680,190	<b>NO CUMPLE</b>								
DISPOSICIÓN FINAL	≥85%	85%	645,188,135	762,851,735	CUMPLE								
ASEO TOTAL	≥85%	82%	4,548,281,898	5,519,531,925	<b>NO CUMPLE</b>								
GENERAL	≥85%	82%	15,203,989,554	18,625,867,169	<b>NO CUMPLE</b>								



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 10 de 29

## EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE

La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a abril de 2023, se disminuyó un punto porcentual en comparación con marzo de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 20%, este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre  $0.85 > ER \geq 0,6$ , con cinco (5) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.

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

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

## EFICIENCIA DEL RECAUDO DE CARTERA

INDICADOR	META	RESULTADO	ACUMULADO RECAUDO CARTERA	ACUMULADO FACTURADO CARTERA	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL						
ACUEDUCTO	$\geq 30\%$	23%	1,415,628,912	6,149,927,047	NO CUMPLE	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Promedio Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Comportamiento Promedio (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>23.31</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>23.38</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Comportamiento Promedio (%)	1-Trim	23.31	2-Trim	23.38
Trimestre	Comportamiento Promedio (%)												
1-Trim	23.31												
2-Trim	23.38												
ALCANTARILLADO	$\geq 30\%$	26%	634,485,950	2,429,826,639	NO CUMPLE								
ASEO DOMICILIARIO	$\geq 30\%$	21%	725,723,308	3,491,651,745	NO CUMPLE								
DISPOSICIÓN FINAL	$\geq 30\%$	31%	185,699,920	597,956,864	CUMPLE								
ASEO TOTAL	$\geq 30\%$	22%	911,423,228	4,089,608,609	NO CUMPLE								
GENERAL	$\geq 30\%$	23%	2,961,538,090	12,669,362,295	NO CUMPLE								

## EFICIENCIA DEL RECAUDO TOTAL

INDICADOR	META	RESULTADO	VALOR RECAUDADO	VALOR FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL
ACUEDUCTO	$\geq 85\%$	57.31%	8,701,049,348	15,183,475,453	NO CUMPLE	Refleja el comportamient	



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

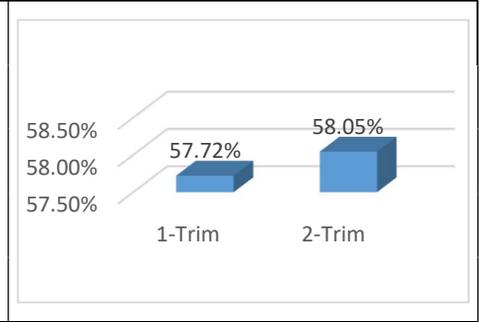
Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 11 de 29

Variable	Meta	Valor	Valor	Valor	Estado
ALCANTARILLADO	≥85%	61.59%	4,004,773,170	6,502,613,477	NO CUMPLE
ASEO DOMICILIARIO	≥85%	56.12%	4,628,817,071	8,248,331,935	NO CUMPLE
DISPOSICIÓN FINAL	≥85%	61.06%	830,888,055	1,360,808,599	NO CUMPLE
ASEO TOTAL	≥85%	56.82%	5,459,705,126	9,609,140,534	NO CUMPLE
GENERAL	≥85%	58%	18,165,527,644	31,295,229,464	NO CUMPLE

o del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa.



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

La Eficiencia en el recaudo consolidado a mayo de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con el mes de abril de 2023, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el  $0.85 > ER \geq 0,6$ , con veintisiete (27) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo consolidado a junio de 2023, subió un (1) punto porcentual en comparación con el mes de mayo de 2023, con una eficiencia del 59%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 41%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el  $0.85 > ER \geq 0,6$ , con veintisiete (26) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.

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

Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO
Cartera Recuperable	1,827	1,810	1,916	1,864	1,816	1,836
Cartera Total	1,877	1,866	1,974	1,901	1,874	1,918
<b>Resultado %</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>97%</b>	<b>98%</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>

Este indicador en abril de 2023, presenta una recuperación de cartera del 98%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS (339.962.310.00) de los cuales TRESCIENTOS DOS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA PESOS (302.745.640.00) están en proceso de



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 12 de 29

cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de TREINTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS DIECISEIS MIL SEISCIENTOS SETENTA PESOS (37.216.670.00) están sin apertura proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador en mayo de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses está en TRESCIENTOS SESENTA MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA PESOS (360.938.130.00) de los cuales TRESCIENTOS DOS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA PESOS (302.745.640.00) están en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CINCUENTA Y OCHO MILLONES CIENTO NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA PESOS (58.192.490.00) están sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador en mayo de 2023, presenta una recuperación de cartera del 96%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses está en TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS DIEZ PESOS (392.452.710.00) de los cuales TRESCIENTOS DIEZ MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA PESOS (310.869.530.00) están en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de OCHENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL OCHENTA PESOS (81.583.080.00) están sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

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

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

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	1,877	1,866	1,974	1,901	1,874	1,918
Valor facturado a Usuarios (millones)	5,070	5,071	5,194	5,328	5,268	5,347
<b>Resultado</b>	<b>135</b>	<b>134</b>	<b>139</b>	<b>130</b>	<b>130</b>	<b>129</b>

El área encargada reporta que La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en abril de 2023, tuvo una rotación de cartera de 130 días, disminuyó nueve (9) días en comparación con marzo de 2023; en mayo de 2023, mantuvo la rotación de cartera en 130 días, en comparación con abril de 2023; en junio de 2023, disminuyó la rotación de cartera a 129 días, en comparación con mayo de 2023. Se debe disminuir 39 días en la rotación para obtener una cartera sana.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 13 de 29

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

## INDICADORES DIRECCIÓN OPERATIVA SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023

En el área técnica los indicadores analizados están enfocados en la continuidad y calidad del agua, el cumplimiento de cada uno de los procedimientos realizados en función de la prestación del servicio. A continuación, se presenta el cumplimiento de la meta de los indicadores de la vigencia 2023:

CONTINUIDAD ACUEDUCTO										
META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
≥98%	99.64%	CUMPLE	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se presta el servicio de acueducto en todos los barrios de Yopal, un valor cercano al 100% indica mayor prestación del servicio por red, si la cantidad de barrios afectada es menor, aumenta la continuidad del servicio acueducto es decir inversamente proporcional la cantidad de barrios afectados a la continuidad del servicio de acueducto	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>99.64%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>99.64%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	99.64%	2-Trim	99.64%
Trimestre	Porcentaje									
1-Trim	99.64%									
2-Trim	99.64%									
En el segundo trimestre del año se ha operado el sistema a través del suministro de agua desde la planta definitiva, con apoyo de los pozos profundos, planta alterna y planta conciliada. Esto ha garantizado un suministro promedio de 23.9 horas/día.										



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 14 de 29

## CALIDAD DE AGUA

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
≤5	0.22	CUMPLE	El IRCA es el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua, el cual indica que, para un agua potable, apta para consumo humano este indicador debe estar por debajo del 5%, por tanto, el agua suministrada a la población con un indicador menor a este porcentaje CUMPLE con las características físico-químicas y bacteriológicas requeridas por la resolución 2115 de 2007 expedida por el entonces Ministerio de la Protección Social, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	<table border="1"> <caption>IRCA Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0.06</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0.22</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	0.06	2-Trim	0.22
Trimestre	Valor									
1-Trim	0.06									
2-Trim	0.22									

Durante el cuarto mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 13 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.15%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma.

Durante el quinto mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 18 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.50%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II y Manga de Coleo presenta un pH debajo al requerido por norma.

Durante el quinto mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 6 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.29%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma.

## CONCENTRACIÓN DBO5 (mg/L O2)

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
≤90	73.07	CUMPLE	Mide la capacidad del sistema de tratamiento de Aguas residuales del Municipio de Yopal (PTAR) para eliminar la materia orgánica (DBO5) presente en las aguas residuales que se disponen, disminuyendo el porcentaje de afectación a la calidad del agua de la fuente receptora. Indicando que, a mayor porcentaje de remoción, menor contaminación en el ambiente generada por este parámetro.	<table border="1"> <caption>DBO5 Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>73.07</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	0.00	2-Trim	73.07
Trimestre	Valor									
1-Trim	0.00									
2-Trim	73.07									



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2021-11-04

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 06

812.25.01.00456.23

Página 15 de 29

Para el primer trimestre del año 2023 no se reportaron datos de seguimiento y control del parámetro de DBO<sub>5</sub>.

El área de PTAR reporta que a partir del mes de abril, el Laboratorio de Procesos de la EAAAY pudo realizar monitoreos de DBO debido a que se adquirió un nuevo equipo de medición de DBO. Adicionalmente, en el mes de marzo se inició, en la PTAR de Yopal, un piloto de Aplicación estratégica de Biorremediación que a la fecha esta dando excelentes resultados, arrojando valores de DBO cumpliendo la norma de vertimientos. A finales del mes de Junio, se inició el contrato del Laboratorio Ambiental externo que ejecutó un monitoreo compuesto en la PTAR para tasas retributivas que arrojó resultados satisfactorios cumpliendo la norma de vertimientos en los parámetros de DBO, DQO y SST.

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

## CONCENTRACIÓN SST (mg/l)

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO						
≤90	26.00	CUMPLE	Mide la cantidad de este parámetro en miligramos presentes en un litro de agua residual tratada por la PTAR Yopal. Permite determinar si la calidad del efluente cumple con la normatividad vigente (Resolución 0631 de 2015).	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Concentración (mg/l)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>26.00</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Concentración (mg/l)	1-Trim	48	2-Trim	26.00
Trimestre	Concentración (mg/l)									
1-Trim	48									
2-Trim	26.00									

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

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



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 16 de 29

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

META	RESULTADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL PROMEDIO 2022
≤20	NR	<b>NO CUMPLE</b>	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.	NR

Durante los meses transcurridos del primer semestre del año 2023 no han presentado reportes de mediciones del parámetro de grasas y aceites. Continúan con la falla de control del proceso de PTAR.

Respecto del plan de mejora, el área responsable plantea:

1. Aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento para mejorar trazabilidad para la toma de decisiones operativas.
2. Contrarrestar el incremento de los parámetros de DBO, DQO y SST mediante la aplicación constante de biotecnología en todos los procesos unitarios de tratamiento.
3. Gestionar recursos para el mantenimiento (retiro de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás.
4. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se esta haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.
5. Gestión de recursos para el arreglo del emisario final de la PTAR, de esta forma cambiamos el vertimiento y dejamos de afectar el caño Usivar.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 17 de 29

## CONTROL DEL CAUDAL

META	RESULTADO	CAUDAL RECIBIDO	CAUDAL TRATADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
>90%	82.4%	1,782	1,468	NO CUMPLE	Mide la capacidad del sistema en tratar el caudal de agua residual que ingresa a la PTAR Yopal mediante las redes de alcantarillado del Municipio de Yopal.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>82.80%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>82%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	82.80%	2-Trim	82%
Trimestre	Porcentaje											
1-Trim	82.80%											
2-Trim	82%											

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

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

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

1. Gestión de recursos para la adquisición de maquinaria periódicamente para la remoción de las arenas del desarenador con el fin de evitar la colmatación de estas estructuras y garantizar una mayor capacidad.
2. Es necesario también que la EAAAY invierta en la instalación de sistemas de lecturas de caudal en línea con sistemas SCADA, este proceso ayuda en la reacción oportuna de actividades operativas de los procesos unitarios de tratamiento.
3. Ya es necesario que la EAAAY y la Alcaldía del municipio adelanten gestiones administrativas y técnicas para a corto y mediano plazo aumentar la capacidad de tratamiento en la PTAR existente (Retiro de lodos de las Lagunas Facultativas) y a largo plazo la construcción de un nuevo sistema de tratamiento con mejor tecnología y mayor capacidad de tratamiento.

INDICADOR	META	RESULTADO	PROYECTOS FORMULADOS	PROYECTOS EJECUTADOS	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	ANÁLISIS DE COMPORTAMIENTO						
CUMPLIMIENTO PSMV	40%	66.7%	6	4	CUMPLE	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PSMV.	<table border="1"> <caption>Análisis de Comportamiento</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>56.53%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>67%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	56.53%	2-Trim	67%
Trimestre	Porcentaje												
1-Trim	56.53%												
2-Trim	67%												



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 18 de 29

El área encargada reporta cumplimiento a programas contenidos en el PSMV aprobado por Corporinoquia:

1. Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos. (2 actividades)
  - I TRIMESTRE: Se cuenta con informe de aplicación, en febrero de 2023, de ajuste a la tarifa en el servicio de Alcantarillado.
  - II TRIMESTRE: La octava actualización de la tarifa del servicio de alcantarillado se aplicó desde febrero de 2023.
2. Programa de Operación, Reposición y Mantenimiento de Redes (2 actividades).
  - I TRIMESTRE: ●Reposición, Operación y Mantenimiento componentes sistema alcantarillado Sanitario. Atendidas 93 de un total de 103 solicitudes de mantenimiento en la red. EBAR en funcionamiento normal
  - II TRIMESTRE: En la red sanitaria se realizó reposición de tapas, mantenimiento a las EBAR Villa Lucía y Villa David. Se atendieron un total de 89 solicitudes de mantenimiento en la red.
3. Programa de Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado (6 actividades).
  - I TRIMESTRE: Se aumenta cobertura en 261 metros en Comuna 7, barrio San Jerónimo, ejecutado por terceros.
  - II TRIMESTRE: En este trimestre no se realizó entrega a la EAAAY de red de alcantarillado instalado por terceros o ejecutados por la empresa
4. Programa de Eliminación de puntos de vertimiento (2 actividades).
  - II TRIMESTRE: ● Puesta en funcionamiento Emisario Final PTAR - Descarga Río Charte. Para poner en funcionamiento el emisario se habilitó la canaleta de descarga de 24" y se continua con aplicación de bioinsumos dando como resultado el cumplimiento de la norma.
5. Programa de Cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad).
  - I TRIMESTRE: ● Operación y mantenimiento de la PTAR. Se ejecutaron actividades de mantenimiento y limpieza a las estructuras de la PTAR y áreas aledañas. Bombas de filtros se encuentran en funcionamiento.
  - II TRIMESTRE: En el sistema de tratamiento se realizó la reparación de un filtro, se hizo cambio de bombas y mantenimiento de estructuras metálicas.
6. Programa de Seguimiento al cumplimiento de las metas de carga contaminante (1 actividad).
  - I TRIMESTRE: Se realizaron 3 muestreos diarios por 11 días a la entrada, salida y estructuras PTAR, para un total de 33 muestras con laboratorio de la EAAAY.
  - II TRIMESTRE: Se realizaron 28 muestras a la entrada, salida y en estructuras del sistema de tratamiento con laboratorio de la EAAAY y una (1) muestra con laboratorio externo certificado.

Realizar las gestiones pertinentes para desarrollar las actividades contempladas en los seis (6) programas del PSMV, en especial los programas:

1. Aumento de cobertura del servicio de alcantarillado, con Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario
2. Eliminación de puntos de vertimiento, con actividades de cumplimiento a la Resolución N° 500.41.12-0392 de Corporinoquia

CUMPLIMIENTO PUEAA	80%	68.4%	5	3	<b>NO CUMPLE</b>	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PUEAA.	<p>80.00% 60.00% 40.00%</p> <p>57.00% 68%</p> <p>1-Trim 2-Trim</p>
--------------------	-----	-------	---	---	------------------	---	--

El área encargada reporte: PROYECTOS RESOLUCION 1245 DE 2018, QUE DEBE CONTENER EL PUEAA:

## 1. PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

1.1 Actividades pedagógicas. I TRIM: Se realizaron 29 actividades pedagógicas en empresa e instituciones educativas. II TRIM: Se realizaron 18 actividades pedagógicas de uso, eficiente y ahorro del agua, 2 jornadas posconsumo.

1.2 Celebraciones ambientales. I TRIM: Se celebró el 26 de enero Día Mundial de la Educación Ambiental y 22 de marzo Día Mundial del Agua. II TRIM: Se celebró el 26 de abril Día Mundial de la Tierra y 29 de abril Día Mundial del Árbol.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 19 de 29

1.3 Programas radiales, campañas publicitarias y/o redes sociales enfocados al ahorro y uso eficiente del agua. I , II TRIM: Se realizaron campañas radiales y por redes sociales en apoyo a las celebraciones ambientales.

2. PROTECCION CUENCAS FUENTES SUPERFICIALES Y SUBTERRANEAS. I, II TRIM: En este programa no se realizaron actividades

2.1 Recuperación forestal en áreas de recarga hidrica

2.2 Recuperación y reforestacion en rondas protectoras de fuentes superficiales

2.3 Jornadas de limpieza de residuos sólidos ordinarios y especiales en las zonas aledañas a las fuentes superficiales y subterráneas

3. PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO

3.1 Optimización y mantenimiento. I TRIM: La Unidad de Acueducto continúa con actividades de mantenimiento y limpieza de la línea de conducción y pasos elevados. En el paso elevado Cafarnaúm se realizó mantenimiento con reforzada de 11 guayas. II TRIM. Se realizaron 52 actividades de limpieza y mantenimiento en pasos elevados y líneas de conducción.

3.2 Continuidad y calidad del agua entregada. I TRIM: IRCA enero: 0; IRCA febrero: 0; IRCA marzo: 0,0951. Calificación de agua Sin Riesgo. II TRIM: IRCA abril: 0,1489; IRCA mayo: 0,5209; IRCA junio:0,3185. Calificación agua Sin riesgo.

3.3 Mantener actualizado el Plan de Emergencia y Contingencia de acueducto. I, II TRIM: El PEC del servicio de acueducto se encuentra actualizado por la profesional de SI.

4. PROYECTO AGUAS SUBTERRÁNEAS

4.1 Monitoreo calidad del agua pozos profundos. I TRIM: Del sistema de respaldo se monitorearon los pozos : Núcleo Urbano 2, Braulio Campestre. II TRIM: Pozos monitoreados Manga de Coleo, Núcleo Urbano 2, Central Abastos 2, Estadio Santiago de las Atalayas, Braulio Campestre, Villa María 2 y Villa David.

4.2 Mantenimiento a sistema emergente. I TRIM: La Unidad de Electromecánica realizó mantenimiento al sistema electrico y al sistema electrógeno de los pozos.

4.3 Realizar prueba de bombeo al sistema emergente. I, II TRM: No se realizaron pruebas de bombeo.

5. PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS

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

5.2 Búsqueda sistemática de fugas en la red de acueducto y reparación de las mismas (control activo de fugas). I TRIM: En el trimestre en la red de acueducto se repararon 372 fugas, 53 reparacheos. II TRIM: Se repararon 349 fugas en la red del casco urbano.

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

5.4 Mantenimiento y reposición de sistemas de medición (macromedidores y micromedidores). I TRIM: No se realiza. II TRIM: Se realizó mantenimiento, reparación o instalación de 1253 medidores de usuarios.

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

Nº 500.41.15-1648 del 19-11-2015 fuente Río Cravo Sur

Nº 500.41.17-1243 del 04-09-2017 pozo profundo Villa María 2

Nº 500.36.18-0763 del 05-06-2018 pozos profundos Manga de Coleo, Central Abastos 2, Núcleo Urbano 2

Nº 500.36.21-1051 del 07-09-2021 fuente quebrada La Tablona

El área ambiental ha presentado esta solicitud en repetidas ocasiones a la Gerencia, sin que a la fecha se haya tendido respuesta alguna.



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 20 de 29

## TASA DE ACCIDENTALIDAD

META	RESULTADO	PROMEDIO DE TRABAJADORES	PROMEDIO DE N° ACCIDENTES	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
<5	1.10	363	4.0	CUMPLE	Relación del número de casos de accidentes de trabajo, ocurridos durante el período con el número promedio de trabajadores en el mismo período.	<table border="1"> <caption>Accidentalidad Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Tasa</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0.86</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>1.10</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Tasa	1-Trim	0.86	2-Trim	1.10
Trimestre	Tasa											
1-Trim	0.86											
2-Trim	1.10											

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

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

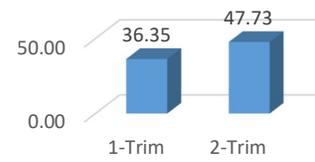
## ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES

META	RESULTADO	THHT (acum)	N° ACCIDENTES (acum)	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO ACUMULADO						
<100	12.43	402,257	25.0	CUMPLE	El índice de frecuencia es la relación entre el número de casos de accidentes de trabajo ocurridos durante un período de tiempo y las horas hombre trabajadas durante el mismo.	<table border="1"> <caption>Frecuencia de Accidentes Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>10.10</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>12.43</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Índice	1-Trim	10.10	2-Trim	12.43
Trimestre	Índice											
1-Trim	10.10											
2-Trim	12.43											

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

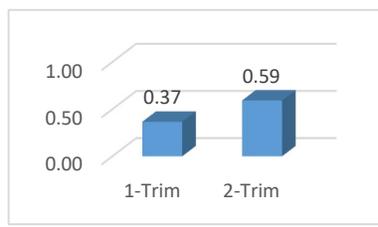
El índice de frecuencia de accidentes aumentó en los meses de abril y mayo, pero en el mes de junio disminuyó, las operaciones del servicio de Aseo, son las que generan el mayor número de accidentes.

## ÍNDICE DE SEVERIDAD

META	RESULTADO	THHT	DIAS PERDIDOS POR A.T.	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO ACUMULADO						
<20	47.73	402,257	96.0	NO CUMPLE	Número de días perdidos y/o cargados por accidentes laborales en un período de tiempo.	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Promedio Acumulado - Índice de Severidad</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>36.35</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>47.73</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	36.35	2-Trim	47.73
Trimestre	Valor											
1-Trim	36.35											
2-Trim	47.73											

El profesional del área reporta que el índice de severidad en promedio bajo con respecto al año anterior, el mes de marzo aumenta por el número de accidentes generados en ese mes, y que aumenta nuevamnete durante el segundo trimestre debido a un AT que se generó con lesión en torax (costillas), lo que aumentó el número de días perdidos, por ende el índice de severidad.

## ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE

META	RESULTADO	I.F.A	I.S	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO ACUMULADO						
<10	0.59	12.43	48	CUMPLE	Corresponde a la relación entre los índices de frecuencia y severidad de Accidentes de Trabajo con Incapacidad. Es un índice global de comportamiento de lesiones incapacitantes que no tiene unidad, su utilidad radica en la comparación entre diferentes periodos.	 <table border="1"> <caption>Comportamiento Promedio Acumulado - Índice de Lesión Incapacitante</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>0.37</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>0.59</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Valor	1-Trim	0.37	2-Trim	0.59
Trimestre	Valor											
1-Trim	0.37											
2-Trim	0.59											

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

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



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 22 de 29

## INDICADORES DE LA DIRECCIÓN DE ASEO SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023:

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

RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EAAAY EICE ESP												
META	RESULTADO	PROM. TON. RECOGIDAS	PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES	CUMPLIMIENTO	DEFINICION	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL						
≥95%	91%	2,193	2,405	NO CUMPLE	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de residuos sólidos que la EAAAY EICE ESP recoge y transporta frente a la que debe recoger, con referencia al promedio mensual de los últimos doce meses.	<table border="1"> <caption>Recolección de Residuos Sólidos - Comportamiento Promedio Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>86.2%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>91.2%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	86.2%	2-Trim	91.2%
Trimestre	Porcentaje											
1-Trim	86.2%											
2-Trim	91.2%											

Reportan para el mes de enero las toneladas recogidas por la eaaay se mantiene dentro del promedio histórico, en el mes de febrero debido a que tiene 28 días se observa un menor valor en las toneladas recogidas respecto de los demás meses, y en el mes de marzo se presenta aumento manteniendo su proyección. Para el segundo trimestre, las toneladas recogidas por la eaaay aumentaron dando cumplimiento a la meta

RECOLECCION DE RESIDUOS - COBERTURA												
META	RESULTADO	PROM. TON. RECOGIDAS	PROM. TON. RECOGIDAS ULT. 12 MESES	CUMPLIMIENTO	DEFINICION	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL						
≥65%	63%	2,193	3,479	NO CUMPLE	Reflejar porcentualmente la cobertura de la recolección de residuos recogidos en el municipio de Yopal, frente a los producidos en el área de prestación.	<table border="1"> <caption>Cobertura de Residuos - Comportamiento Promedio Trimestral</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>63%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	62%	2-Trim	63%
Trimestre	Porcentaje											
1-Trim	62%											
2-Trim	63%											

En el primer trimestre se recogió en promedio el 62% de los residuos producidos de todo el municipio de Yopal, con respecto al operador privado Veolia resultados positivos para la empresa, que propende por la mejora continua en la prestación del servicio. En el segundo trimestre, se aumentó al 63.76% de residuos sólidos promedio con respecto al operador Veolia, aumentando la cobertura del servicio con calidad y eficacia



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 23 de 29

## VIDA UTIL DEL RELLENO SANITARIO EL CASCAJAR

META	RESULTADO	VOL. (M3) OCUPADO CELDAS	CAPACIDAD RELLENO (M3)	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
>20%	44.49%	113,434	204,343	CUMPLE	Control y seguimiento de la disposición de residuos sólidos en la celda en operación para determinar la vida útil del relleno sanitario "El Cascajar".	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral</caption> <tr><th>Trimestre</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>52%</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>44%</td></tr> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	52%	2-Trim	44%
Trimestre	Porcentaje											
1-Trim	52%											
2-Trim	44%											

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

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

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

## CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADOS - DISPONIBLE

META	RESULTADO	LIXIVIADOS ALMACENADOS (M3)	CAPACIDAD ALMACENAMIENTO (M3)	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
>10%	21.11%	101,460	128,606	CUMPLE	Este indicador muestra la capacidad promedio disponible de almacenamiento de líquido lixiviado en las siete piscinas existentes, es por tal razón que la meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10%.	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral</caption> <tr><th>Trimestre</th><th>Porcentaje</th></tr> <tr><td>1-Trim</td><td>83%</td></tr> <tr><td>2-Trim</td><td>21%</td></tr> </table>	Trimestre	Porcentaje	1-Trim	83%	2-Trim	21%
Trimestre	Porcentaje											
1-Trim	83%											
2-Trim	21%											

La capacidad de almacenamiento para los líquidos lixiviados en el relleno sanitario es de 128.606 m3, contando con ocho (08) pondajes que permiten almacenar, recircular y transvasar lixiviados tratados. Los pondajes cumplen la función en el tratamiento, almacenamiento, posibilidad de recirculación,



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 24 de 29

## CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADOS - DISPONIBLE

zonas bidigestoras aerobias pues reciben el insumo biológico que se utiliza para la disminución de cargas organicas que generan la intensificación de olores en el lugar.

El área reporta que para el primer trimestre se cuenta con una disponibilidad de almacenamiento favorable, en el mes de marzo se intensifica las altas temperaturas, y las piscinas bajan su nivel considerablemente, obteniendo el 17% almacenado de toda la capacidad de las piscinas.

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

También se encuentra funcionando el reactor lo que permite que haya manejo de aguas, y estas sean llevadas a reinyección en las trincheras.

## CUMPLIMIENTO PGIRS

META	RESULTADO	PROYECTOS FORMULADOS	PROYECTOS EJECUTADOS	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL						
25,0%	25.0%	1	0	Cumplimiento en los proyectos planteados en el PGIRS	<table border="1"> <caption>Comportamiento Trimestral de Cumplimiento PGIRS</caption> <thead> <tr> <th>Trimestre</th> <th>Cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-Trim</td> <td>25.00%</td> </tr> <tr> <td>2-Trim</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table>	Trimestre	Cumplimiento	1-Trim	25.00%	2-Trim	25%
Trimestre	Cumplimiento										
1-Trim	25.00%										
2-Trim	25%										

Este indicador muestra un comportamiento de cumplimiento acumulado anual, por lo cual en este primer informe presenta un NO CUMPLE, sin embargo al hacer una análisis trimestral muestra un buen desempeño.

## INDICADORES DEPARTAMENTO FINANCIERO SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023:

El departamento financiero analiza indicadores económicos midiendo la viabilidad de la empresa y la relación con los costos de venta y prestación del servicio de la empresa, desde un análisis financiero enfocado en los indicadores de gestión que se muestran a continuación, cabe aclarar que el análisis correspondiente al primer trimestre se realizó teniendo en cuenta los valores reportados en los indicadores por el departamento financiero. A la fecha de elaboración del presente informe no se contó con los estados



# INFORMES



Fecha de Elaboración  
2011-04-07

Fecha Última Modificación  
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 06

812.25.01.00456.23

Página 25 de 29

financieros ni con las fichas de indicadores diligenciadas correspondiente al segundo trimestre del año, por lo cual no se presenta evaluación del desempeño financiero de la entidad.

## INDICADORES DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO SEGUNDO TRIMESTRE VIGENCIA 2023:

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

INDICADOR	META	RESULTADO	SUSCRIPTORES	TRABAJADORES	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL												
INDICE PERSONAL OPERATIVO ACUEDUCTO	3	2.53	43,137	109	Indica el Número de Trabajadores por cada 1.000 suscriptores.	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL</caption> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>1-Trim</th> <th>2-Trim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INDICE PERSONAL AC.</td> <td>2.3</td> <td>2.5</td> </tr> <tr> <td>INDICE PERSONAL AL.</td> <td>0.4</td> <td>0.4</td> </tr> <tr> <td>INDICE PERSONAL AS.</td> <td>2.7</td> <td>2.8</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	1-Trim	2-Trim	INDICE PERSONAL AC.	2.3	2.5	INDICE PERSONAL AL.	0.4	0.4	INDICE PERSONAL AS.	2.7	2.8
Indicador	1-Trim	2-Trim																
INDICE PERSONAL AC.	2.3	2.5																
INDICE PERSONAL AL.	0.4	0.4																
INDICE PERSONAL AS.	2.7	2.8																
INDICE PERSONAL OPERATIVO ALCANTARILLADO	2	0.44	43,296	19														
INDICE PERSONAL OPERATIVO ASEO	4	2.84	34,816	99														

INDICADOR	META	RESULTADO	PROMEDIO SUSCRIPTORES	PROMEDIO TRABAJADORES	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL						
INDICE PERSONAL ADMINISTRATIVO	4	3.3	43.137	141	Indica el Número de Trabajadores por cada 1.000 suscriptores.	<table border="1"> <caption>COMPORTAMIENTO PROMEDIO TRIMESTRAL</caption> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>1-Trim</th> <th>2-Trim</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>INDICE PERSONAL ADMINISTRATIVO</td> <td>2.8</td> <td>3.3</td> </tr> </tbody> </table>	Indicador	1-Trim	2-Trim	INDICE PERSONAL ADMINISTRATIVO	2.8	3.3
Indicador	1-Trim	2-Trim										
INDICE PERSONAL ADMINISTRATIVO	2.8	3.3										

Respecto del indicador de costos de personal, en el informe del primer trimestre no fue posible reportar datos, pues no se contaba con la información financiera por servicio. Por lo cual, en el presente informe se reporta el indicador para el primer trimestre pues se vuelve a presentar la novedad de no contar con la información financiera del segundo trimestre.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2021-11-04

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 06

812.25.01.00456.23

Página 26 de 29

## EFICIENCIA PERSONAL ACUEDUCTO

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
\$500	\$ 1,192	2,135,905,020	1,791,894	<b>NO CUMPLE</b>	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	

El índice de eficiencia del personal del acueducto durante el primer trimestre del año 2023 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 238% de la meta establecida. Por esto, se recomienda revisar el tema y tomar las acciones necesarias.

## EFICIENCIA PERSONAL ALCANTARILLADO

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	VOLUMEN FACTURADO	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
\$200	\$ 310	551,965,016	1,779,020	<b>NO CUMPLE</b>	Indica el costo del personal administrativo y operativo por metro cúbico facturado.	

El índice de eficiencia del personal del alcantarillado durante el primer trimestre del año 2023 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.



# INFORMES



**Fecha de Elaboración**  
2011-04-07

**Fecha Última Modificación**  
2021-11-04

**Tipo de Documento:** FORMATO

**Código:** 51.29.06.27

**Versión** 06

812.25.01.00456.23

Página 27 de 29

## EFICIENCIA PERSONAL ASEO

META	RESULTADO	COSTO PERSONAL	Toneladas Recogidas	CUMPLIMIENTO	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTO TRIMESTRAL
\$100,000	\$ 240,887	1,501,863,497	6,235	<b>NO CUMPLE</b>	Indica el costo del personal administrativo y operativo por tonelada recogida.	

El índice de eficiencia del personal de Aseo durante el primer trimestre del año 2023 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 240% de la meta establecida. Por esto, se recomienda revisar el tema y tomar las acciones necesarias.

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

812.25.01.00265.23

Página 28 de 29

### 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.
- Es necesario que se realice un balance del dinero recaudado de cartera Vs los gastos generados en dicha actividad y así evaluar la eficiencia de dicho proceso y determinar si las campañas están siendo efectivas.
- Se reitera la necesidad de revisar los indicadores de eficiencia de costo de personal administrativo y operativo de acueducto, alcantarillado y aseo, y realizar un análisis respecto de los valores que se recaudan por tarifa vs los gastos que se están teniendo en los componentes de personal, y así determinar la forma adecuada de presentar los resultados y que realmente sirva como herramienta de planeación de costos y gastos del personal.
- En cuanto a los indicadores que conciernen a la Unidad PTAR desde el año anterior se viene presentando novedades por el no reporte de información para el control y seguimiento del proceso de tratamiento. En este periodo se pudo verificar una mejora, ya que han reportado algunos datos para DBO5, sin embargo, aun hay parámetros sin reportar, lo que constituye materialización de riesgos de gestión.
- Se debe prestar especial atención al indicador de **Índice de gua no contabilizada en redes**, puesto que el resultado obtenido mantiene una tendencia bastante alta. Esta cifra es preocupante toda vez que la empresa debe tomar medidas que disminuyan las perdidas comerciales como técnicas, así mismo se deben facturar todos los consumos de los predios oficiales y no ordenar inactivarlos para no facturar, de otro lado no se cuenta con suficientes medidores para reposición y por otro lado se esta presentando demora en la reparación de fugas.

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

812.25.01.00265.23

Página 29 de 29

### OBSERVACIONES

- Los reportes se deben presentar en las fechas estimadas e informadas por la oficina de planeación desde comienzos del año, pues la demora en la entrega de los informes causa retraso en la compilación y reporte general de la entidad, por este motivo la información que no llegue en los plazos establecidos será reportada con avance cero (0).
- De acuerdo con el formato establecido para el seguimiento y medición a través de indicadores se debe tener en cuenta que todos los reportes de indicadores de gestión deben venir acompañados del respectivo análisis de datos como herramienta de control y en caso de que el reporte sea aceptable o insatisfactorio, pueda usarse para la toma de decisiones e implementación de acciones preventivas, correctivas y/o de mejora.
- Teniendo en cuenta las observaciones reportadas por el área de laboratorio de aguas, se solicita que remitan que acciones correctivas han realizado el área de Potabilización para garantizar los valores mínimos de cloro y pH en agua suministrada de algunas fuentes de suministro.
- El área ambiental reporta que en repetidas ocasiones ha solicitado la gestión del proyecto de actualización del plan de uso eficiente de agua (PUEA), a lo cual es necesario que remitan que acciones se han tomado para dar cumplimiento a esta meta trazada en el plan de gestión y resultados.

Sin otro particular,



**ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**

Profesional Unidad Planeación

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR 2023

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA JURIDICA				
<b>RESPONSABLE</b>	Líder Jurídico				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Silencios Administrativos Positivos 2023</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	X
<b>PERIODICIDAD:</b>	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>				

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
<b>SAP RECIBIDAS</b>	0	0	0	0	0	0						
<b>SAP RESUELTAS</b>	0	0	0	0	0	0						
<b>Resultado</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



<b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
NO SE RECIBIERON SAP EN EL PRIMER SEMESTRE	

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2021	2022	2023
SAP RADICADAS	0	0	0
SAP RESUELTAS	0	0	0
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Elaboró: Lorena Chaparro Torres  
Líder Jurídico

Aprobó: Rafael Antonio Rodríguez López  
Asesor Jurídico

VoBo: Adriana Cistina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad de Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR 2023

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

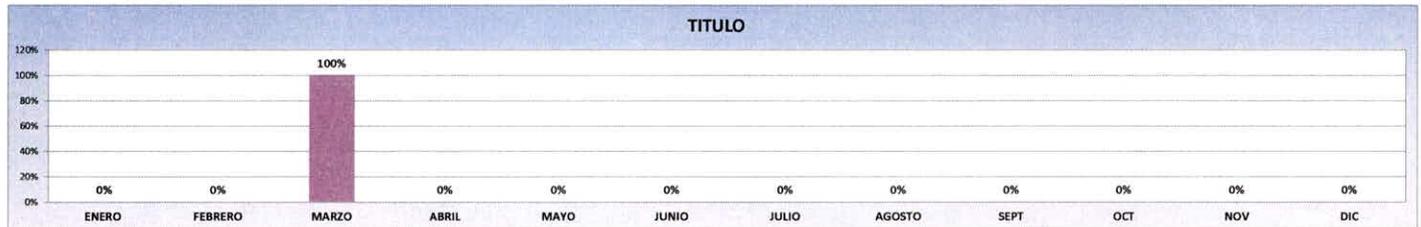
<b>PROCESO:</b>	OFICINA JURIDICA				
<b>RESPONSABLE</b>	Líder Jurídico				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Auditorías internas</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	CANTIDAD DE AUDITORIA POR CONTROL INTERNO EN LA VIGENCIA 2023				

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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	X
<b>PERIODICIDAD:</b>	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			CIRCULARES	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

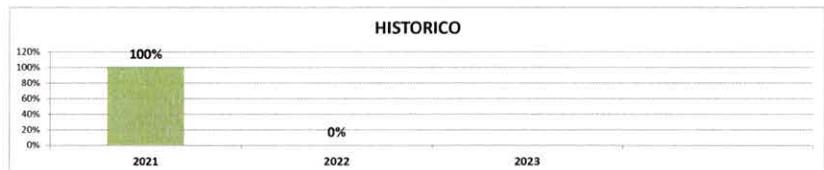
REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
<b>HALLAZGOS ENCONTRADOS</b>	1	0	0	0	0	0						
<b>HALLAZGOS CORREGIDOS</b>	0	0	1	0	0	0						
<b>Resultado</b>	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	2021	2022	2023	
HALLAZGOS ENCONTRADOS	5	1		
HALLAZGOS CORREGIDOS	5	2		
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>		



Elaboró. Lorena Chaparro Torres  
Líder Jurídico

Aprobó. Rafael Antonig Rodríguez López  
Asesor Jurídico

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR 2023

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

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

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

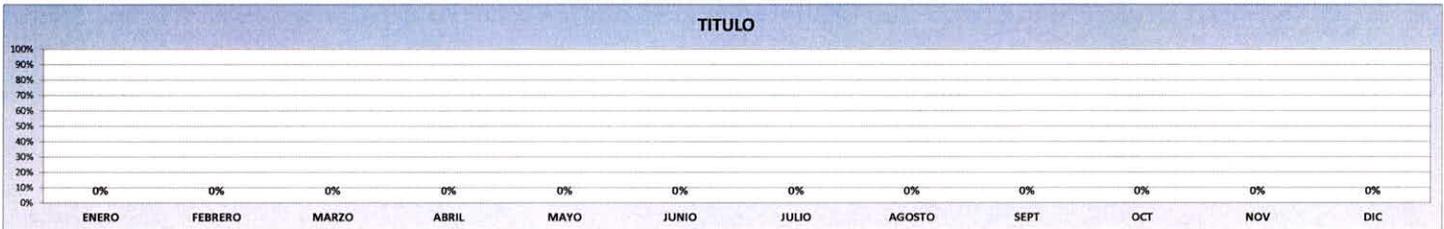
<b>PROCESO:</b>	OFICINA JURIDICA				
<b>RESPONSABLE</b>	Líder Jurídico				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Auditorias organismos de control externos</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	CANTIDAD DE AUDITORIA EXTERNA EN LA VIGENCIA 2023				

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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFECTIVIDAD	X
<b>PERIODICIDAD:</b>	TRIMESTRAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X
<b>META DEL INDICADOR</b>	80%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
HALLAZGOS CORREGIDOS	0	0	0	0	0	0						
HALLAZGOS ENCONTRADOS	0	0	0	0	0	0						
<b>Resultado</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Años/ Variables	2021	2022	2023
HALLAZGOS ENCONTRADOS	0	0	
HALLAZGOS CORREGIDOS	0	0	
<b>Resultados</b>	0%	0%	



Elaboró: Lorena Chaparro Torres  
 Líder Jurídico

Aprobó: Rafael Antonio Rodríguez López  
 Asesor Jurídico

VoBo: Adriana Cristina Rosas V.  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR 2023

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

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

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA JURIDICA				
<b>RESPONSABLE</b>	Líder Jurídico				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Fallos a favor de la EAAAY EICE - ESP 2023</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Fallos a favor de la EAAAY EICE - ESP - "CONTESTACION OPORTUNA DE PROCESOS JUDICIALES".				

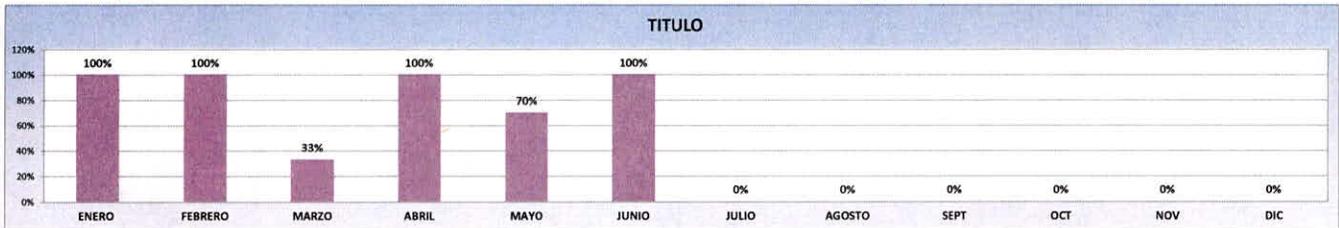
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(# de procesos instaurados en contra de la EAAAY ESP) / (Número de procesos contestados en términos legales)*100	%	# de procesos instaurados en contra de la EAAAY ESP	Del correo de notificaciones se comunican 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 actuación a través de los informes rendidos por la apoderada judicial y la verificación del estado del proceso en plataforma de la rama judicial	TRAZABILIDAD DE PROCESO

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>100%</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	POLITICA DE DEFENSA JUDICIAL
---------------------------	-------------	--	------------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
<b>INSTAURADOS EN CONTRA DE LA EAAAY</b>	2	1	3	5	3	2							
<b>CONTESTADOS EN TERMINOS</b>	2	1	1	2	2	4							
<b>Resultado</b>	100%	100%	33%	100%	70%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de marzo se instauraron 3 demandas, 1 administrativo y 2 de carácter laboral, éstas 2 últimas se encuentran en términos y trámite de contestación. En abril se contestaron 2 procesos instaurados en contra de la EAAAY ESP del mes de marzo, en mayo y junio fueron contestados de los demandas instauradas de abril.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	2021	2022	2023	
INSTAURADOS EN CONTRA DE LA EAAAY	3	26	16	
CONTESTADOS EN TERMINOS	2	20	12	
<b>Resultados</b>	<b>67%</b>	<b>77%</b>	<b>75%</b>	



Elaboró. Lorena Chabarro Torres  
 Líder Jurídico

Aprobó. Rafael Antonio Rodríguez López  
 Asesor Jurídico

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

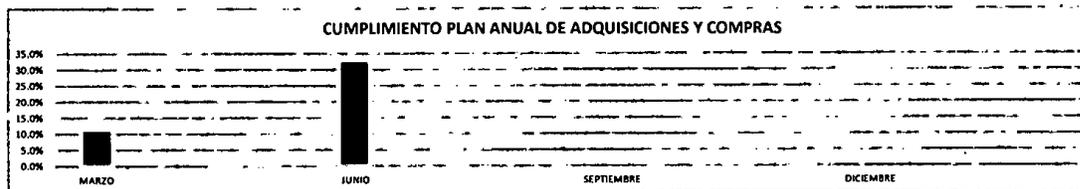
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Unidad de Planeación				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Unidad de Planeación				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>SEGUIMIENTO Y ANALISIS DE DATOS AL CUMPLIMIENTO PLAN ANUAL DE ADQUISICIONES Y COMPRAS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
(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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	TRIMESTRAL		X	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>		REPORTE DE PLAN DE COMPRAS

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023				
Variables / Período	MARZO	JUNIO	SEPTIEMBRE	DICIEMBRE
Ejecución Plan de Compras	3,514,471,491	11,150,162,034		
Programación Plan de Compras	33,240,192,854	34,687,892,982		
<b>Resultado</b>	<b>10.6%</b>	<b>32.1%</b>	<b>#IDIV/OI</b>	<b>#IDIV/OI</b>



### 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 2023, se avanzó en un 10,57%, visto el Plan en su conjunto, frente a lo proyectado para el periodo 2023, lo que corresponde en igual porcentaje del valor total del presupuesto ejecutado a través del mecanismo de la contratación para este año.

**Segundo Trimestre:** Este análisis se hace a partir del seguimiento que realiza la unidad de Planeación al Plan de Adquisiciones para los meses del presente año con corte a 30 de junio de 2023, se avanzó en un 32.14%, visto el Plan en su conjunto, frente a lo proyectado para el periodo 2023, lo que corresponde en igual porcentaje del valor total del presupuesto ejecutado a través del mecanismo de la contratación para este año.

**Tercer Trimestre:**

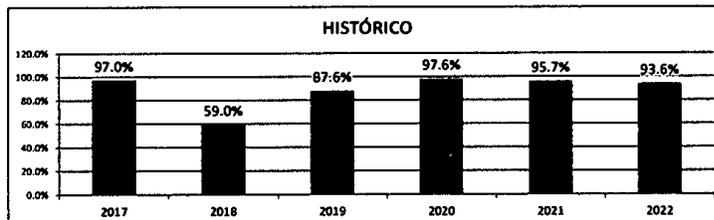
**Cuarto trimestre:**

### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO (Millones)

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



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

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. 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 / inversión 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: EFICIENCIA  EFICACIA  EFECTIVIDAD   
 Periodicidad: MENSUAL  TRIMESTRAL  ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	EJECUCIONES PRESUPUESTALES
---------------------------	------	--	----------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2023					
	ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE	TOTAL DE LA VIGENCIA
Inversión Realizada Millones	157,587,948	2,027,759,781			2,185,347,729
Inversión Presupuestada Millones	4,170,000,000	7,670,000,000			7,670,000,000
Resultados (%)	3.8%	26.4%	#DIV/0!	#DIV/0!	28.5%

#### EJECUCIÓN DE GASTOS DE INVERSIÓN 2023 (RECURSOS PROPIOS)



### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los rubros que se tienen en cuenta para alimentar el presente Indicador son:	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Construcción y Mantenimiento de Edificios / RECURSOS PROPIOS / Acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto gasoductos</p> <p>Optimización Planta PTAR / RECURSOS PROPIOS / Alcantarillado y plantas de tratamiento de agua</p> <p>Optimización Planta PTAP / RECURSOS PROPIOS / Otras obras de ingeniería civil</p> <p>Aprovechamiento MIRS / RECURSOS PROPIOS / Servicios generales de construcción de edificaciones industriales</p> <p>Plan Optimización Presiones / RECURSOS PROPIOS / Servicios generales de construcción de acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto</p> <p>Clausura y Plus Clausura Relleno Sanitario / RECURSOS PROPIOS / Otros servicios de relleno sanitario para desechos no peligrosos</p> <p>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</p> <p>Construcción y Optimización Infraestructura Sistema / RECURSOS PROPIOS / Acueductos y otros conductos de suministro de agua, excepto gasoductos</p> <p>Sistemas Informáticos / RECURSOS PROPIOS / Servicios de administración de sistemas informáticos</p> <p>Estudios y Proyectos / RECURSOS PROPIOS / Servicios de ingeniería en proyectos de construcción</p> <p>Control, Mitigación Educación Ambiental / RECURSOS PROPIOS / Servicios de consultoría ambiental</p>	<p>Apropiación inicial de \$6.970.000.000 realizaron modificaciones por \$-2.800.000.000 y una ejecución de \$157.587.948.</p> <p>Los rubros que fueron afectados por el contracredito son: CONSTRUCCION Y MANT. EDIFIC por \$100.000.000, CLAUSURA Y PLUS CLAUSURA RELLENO SANIT con \$170.000.000, Adquisición Equipos maquinaria y vehículos con \$500.000.000, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema con \$1.170.000.000 y SISTEMAS INFORMATICOS con \$900.000.000.</p> <p>El rubro afectado con una adición fue APROVECHAMIENTO MIRS con \$40.000.000</p> <p>Los rubros que presentan ejecución son: Construcción y Optimización Infraestructura Sistema por \$150.000.000 y CONTROL MITIGACION EDUC. AMBIENTAL por \$7.587.948</p> <p>Apropiación inicial de \$6.970.000.000 realizaron modificaciones por \$700.000 y una ejecución de \$2.027.759.781.</p> <p>Los rubros que fueron afectados por el contracredito son: CONSTRUCCION Y MANT. EDIFIC por \$300.000.000, OPTIMIZ. PLANTA PTAR por \$40.000.000, OPTIMIZ. PLANTA PTAP por \$40.000.000, APROVECHAMIENTO MIRS por \$40.000.000, Adquisición Equipos maquinaria y vehículos por \$468.475.000, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema por \$2.030.000.000, SISTEMAS INFORMATICOS por \$571.525.000, ESTUDIOS Y PROYECTOS por \$100.000.000.</p> <p>Los rubros afectados por adición son: CLAUSURA Y PLUS CLAUSURA RELLENO SANIT. por \$790.000.000, Proyectos de Inversión financiados con recursos de crédito por \$3.500.000.000.</p> <p>Los rubros que presentan ejecución son: Adquisición Equipos maquinaria y vehículos por \$31.525.000, Proyectos de Inversión financiados con recursos de crédito por \$1.200.000.000, Construcción y Optimización Infraestructura Sistema por \$265.925.939, SISTEMAS INFORMATICOS por \$521.627.000, CONTROL MITIGACION EDUC. AMBIENTAL \$8.681.842</p>
<p><b>Primer Trimestre:</b></p>	<p>Se debe programar los gastos e Inversiones de acuerdo a los % tenido en cuenta en el estudio tarifario, ademas de los ingresos por servicio.</p>
<p><b>Segundo Trimestre:</b></p>	<p>Se debe programar los gastos e inversiones de acuerdo a los % tenido en cuenta en el estudio tarifario, ademas de los ingresos por servicio.</p>
<p><b>Tercer Trimestre:</b></p>	<p>Tener en cuenta los proyectos prioritarios establecidos dentro de la planeación estratégica</p>
<p><b>Cuarto Trimestre:</b></p>	



Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.A.A.Y. - E.S.P.  
C.R. 141.000.7884

### FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código  
51.03.04.01

Versión  
02

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

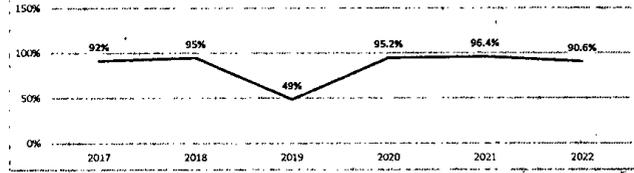
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

##### HISTÓRICO EJECUCIÓN DE LA INVERSIÓN

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

##### EJECUCIÓN DE GASTOS DE INVERSIÓN (R.P)



Elabora. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación

Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA  
Gerente EAAAY



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

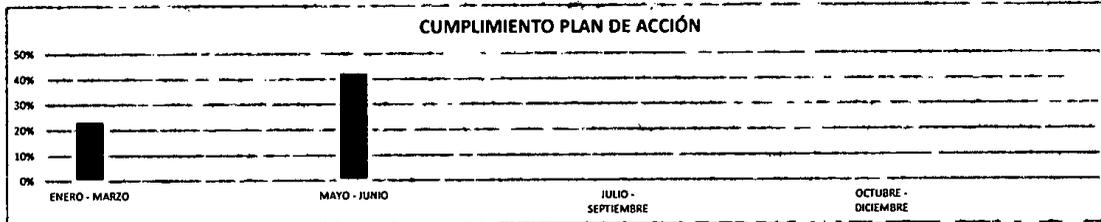
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Planeación			
<b>RESPONSABLE:</b>	Profesional Unidad de Planeación			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS AL CUMPLIMIENTO PLAN DE ACCIÓN</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Medir el grado de cumplimiento de las metas programadas en los Planes de Acción en cada una de las dependencias de la Empresa.			
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>	
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.	
		% Total Planes de Acción (100%)	% planes de acción formulados en la Empresa.	
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	TRIMESTRAL	X	SÉMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>		DIRECCIONES DE LA EAAAY

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023				
Variables / Período	ENERO - MARZO	MAYO - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
Sumatoria de los Resultados de los Planes de Acción	23%	42%		
Total Planes de Acción	100%	100%	100%	100%
<b>Resultado</b>	<b>23%</b>	<b>42%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



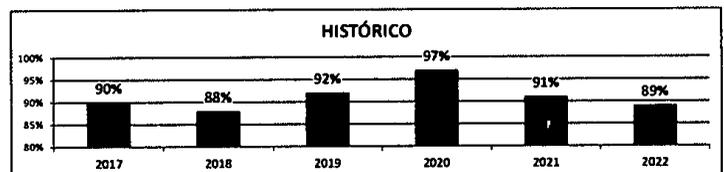
### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

### PROPUESTA DE MEJORA

<b>Primer Trimestre:</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">CONSOLIDADO DE DIRECCIONES</th> </tr> <tr> <th>ITEM</th> <th>CONCEPTO</th> <th>AVANCE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Gerencia</td><td>23%</td></tr> <tr><td>2</td><td>Dep. Administrativo</td><td>22%</td></tr> <tr><td>3</td><td>Dep. Financiero</td><td>8%</td></tr> <tr><td>4</td><td>Dir. Comercial</td><td>29%</td></tr> <tr><td>5</td><td>Dir. Técnica</td><td>24%</td></tr> <tr><td>6</td><td>Dir. Aseo</td><td>30%</td></tr> <tr><td colspan="2">PROMEDIO</td><td>23%</td></tr> </tbody> </table>	CONSOLIDADO DE DIRECCIONES			ITEM	CONCEPTO	AVANCE	1	Gerencia	23%	2	Dep. Administrativo	22%	3	Dep. Financiero	8%	4	Dir. Comercial	29%	5	Dir. Técnica	24%	6	Dir. Aseo	30%	PROMEDIO		23%	<b>Tercer trimestre:</b>	
CONSOLIDADO DE DIRECCIONES																														
ITEM	CONCEPTO	AVANCE																												
1	Gerencia	23%																												
2	Dep. Administrativo	22%																												
3	Dep. Financiero	8%																												
4	Dir. Comercial	29%																												
5	Dir. Técnica	24%																												
6	Dir. Aseo	30%																												
PROMEDIO		23%																												
<b>Segundo Trimestre:</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">CONSOLIDADO DE DIRECCIONES</th> </tr> <tr> <th>ITEM</th> <th>CONCEPTO</th> <th>AVANCE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Gerencia</td><td>34%</td></tr> <tr><td>2</td><td>Dep. Administrativo</td><td>38%</td></tr> <tr><td>3</td><td>Dep. Financiero</td><td>37%</td></tr> <tr><td>4</td><td>Dir. Comercial</td><td>51%</td></tr> <tr><td>5</td><td>Dir. Técnica</td><td>37%</td></tr> <tr><td>6</td><td>Dir. Aseo</td><td>53%</td></tr> <tr><td colspan="2">PROMEDIO</td><td>42%</td></tr> </tbody> </table>	CONSOLIDADO DE DIRECCIONES			ITEM	CONCEPTO	AVANCE	1	Gerencia	34%	2	Dep. Administrativo	38%	3	Dep. Financiero	37%	4	Dir. Comercial	51%	5	Dir. Técnica	37%	6	Dir. Aseo	53%	PROMEDIO		42%	<b>Cuarto Trimestre:</b>	<p>Con el fin de continuar manteniendo el buen desempeño en cuanto al cumplimiento de las acciones programadas por parte de las oficinas, es necesario que los directores de cada área lleven a cabo mesas de trabajo con sus unidades, recalcando el compromiso con la ejecución de las actividades propuestas para la vigencia, y además que se realice el reporte de la información de manera oportuna, ya que retrasa el reporte del informe presentado por la unidad de planeación.</p>
CONSOLIDADO DE DIRECCIONES																														
ITEM	CONCEPTO	AVANCE																												
1	Gerencia	34%																												
2	Dep. Administrativo	38%																												
3	Dep. Financiero	37%																												
4	Dir. Comercial	51%																												
5	Dir. Técnica	37%																												
6	Dir. Aseo	53%																												
PROMEDIO		42%																												

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

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



Adriana Rosas

Elaboró. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Oficina de Planeación

Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA  
Gerente EAAAY



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	PRENSA Y COMUNICACIONES				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL DE PRENSA Y COMUNICACIONES				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>CUBRIMIENTO DE EVENTOS, NOVEDADES O NOTICIAS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Acompañar y realizar cubrimiento periodístico a las actividades institucionales de la EAAAY				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
Número de eventos informados/Total novedades	<b>100%</b>	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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>100%</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>			OFICINA DE PRENSA

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2023
Número de eventos informados	33	55	83	21	38	36							
Total novedades	60	60	83	60	60	60							
<b>Resultado</b>	55%	92%	100%	35%	63%	60%	#IDIV/01						
<b>Acumulado</b>	55%	73%	84%	73%	71%	69%	69%	69%	69%	69%	69%	69%	



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La oficina de prensa ha realizado cubrimiento de la mayoría de los eventos que se han programado en la eaaay , sin embargo aún hay eventos que no son notificados a la oficina para su respectivo cubrimiento.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

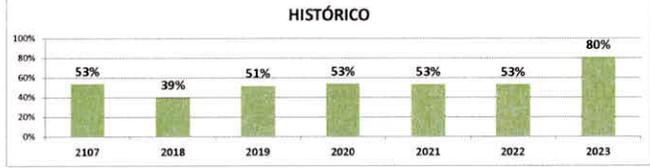
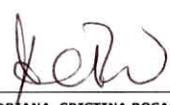
HISTÓRICO							
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de eventos informados	159	273	202	297	268	265	266
Total novedades	189	311	240	310	288	310	383
<b>Resultados</b>	<b>84%</b>	<b>88%</b>	<b>84%</b>	<b>96%</b>	<b>93%</b>	<b>85%</b>	<b>69%</b>



Elaboró: **LAURA FERNANDA MUÑOZ CUTA**  
Tecnóloga de Prensa y comunicaciones

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

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

	<b>FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR</b>				<b>Tipo de Documento</b>								
					Formato								
				Código									
				51.02.04.01									
				Versión									
				2									
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>													
<b>PROCESO:</b>	Prensa y Comunicaciones												
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional de Prensa y Comunicaciones												
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995								
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica								
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>												
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Mantener a la comunidad informada												
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>			<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>							
# 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							
<b>MIDE:</b>	EFICACIA			EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD							
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		X	SEMESTRAL		ANUAL							
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>			OFICINA DE PRENSA							
<b>II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES</b>													
<b>REGISTRO RESULTADOS</b>													
<b>Variables /Periodo</b>	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	2023
Número de comunicados de prensa de la EAAAY	0	2	8	2	7	5							24
Total comunicados de prensa	5	5	5	5	5	5							30
<b>Resultado</b>	0%	40%	160%	40%	140%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	80%
<b>DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>													
													
<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>													
<p>Durante el primer mes no se realizó ninguna novedad para la publicación y difusión de comunicados, sin embargo en el mes de marzo se superó el número de comunicados proyectados para cada mes.</p>													
<b>III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR</b>													
<b>HISTÓRICO</b>													
<b>Años/ Variables</b>	2107	2018	2019	2020	2021	2022	2023						
Número de boletines de información de la EAAAY	195	136	37	32	63	38	24						
Total Boletines de Información	365	346	72	60	72	72	30						
<b>Resultados</b>	53%	39%	51%	53%	53%	53%	80%						
													
 Elaboró: LAURA FERNANDA MUÑOZ CUTA Tecnóloga de Prensa y comunicaciones		Aprobó. Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA Gerente EAAAY		 Vo. Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA Profesional Unidad Planeación									



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Prensa y Comunicaciones		
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Prensa y Comunicaciones		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ACTUALIZACIÓN DE REDES SOCIALES</b>		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	OFICINA DE PRENSA
---------------------------	------	--	-------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS												2023		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC			
Número de novedades publicadas	33	55	83	64	90	59									384
Total novedades	60	60	83	60	90	60									413
<b>Resultado</b>	55%	92%	100%	107%	100%	98%	#IDIV/OI	93%							



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO							
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2021	2022	2023
Número de puntos de información actualizados	Nota: No se tiene histórico de esta información ya que es un nuevo indicador aprobado en el proceso de Prensa					607	384
Total puntos informativos						996	1
<b>Resultados</b>						<b>61%</b>	



*Laura Fernanda Muñoz Cuta*  
Elaboró: LAURA FERNANDA MUÑOZ CUTA  
Tecnóloga de Prensa y comunicaciones

Vo.Bo. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA  
Gerente EAAAY

*Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Vo. Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Oficina Proyectos				
<b>RESPONSABLE</b>	Lider 1 de Proyectos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<b>X</b>	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PROYECTOS EJECUTADOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Identificar Cuantos de los Proyectos Formulados Reciben Financiación.				

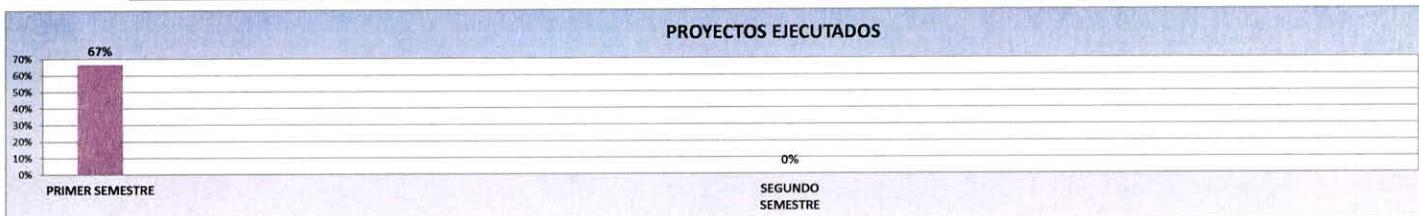
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
P.E.=(Pfi/Pfo)*100	%	Pfo	Proyectos formulados por las Direcciones de la EAAAY y presentados para acceder a recursos.		Oficina de Proyectos
		Pfi	Proyectos con recursos asignados por diferentes fuentes y que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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	85%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	PLAN DE ACCION 2023
---------------------------	-----	--	---------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Pfo	3	0
Pfi	2	0
<b>Resultado</b>	<b>67%</b>	<b>0%</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**I SEMESTRE:** Se formularon los siguientes proyectos :

1. proyecto que tiene por objeto "OBRAS DE EXPANSIÓN DE LA RED DE ACUEDUCTO DE 6" Y 3" SOBRE LA CARRERA 5 DESDE LA CALLE 60 HASTA LA CALLE 68, Y ENTRE LA DIAGONAL 55 Y EL CANAL LA MILAGROSA SORE LA VÍA SIRIVANA EN EL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE." (En ejecución) (recursos propios)

2. AMPLIACIÓN DE LA RED DE ADUCCIÓN DE LA QUEBRADA LA TABLONA DESDE LAS LÍNEAS DE 16" Y 18" A LA CÁMARA DE AQIETAMIENTO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE DEFINITIVA Y DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN EN LA CALLE 30 ENTRE CARRERAS PRIMERA Y QUINTA DEL MUNICIPIO DE YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE" ( en proceso de contratación ) ( recursos propios)

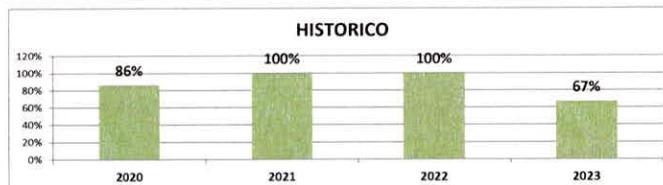
3. REPOSICIÓN TRAMO DE ALCANTARILLADO SANITARIO COLAPSADO DE LA TRONCAL UNO DEL MUNICIPIO DE YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE. ( gestión de recursos para asignación por parte de la gobernación de casanare)

#### PROPUESTA DE MEJORA

LA OFICINA DE PROYECTOS IDENTIFICA LOS BAJOS RESULTADOS EN RAZON A: 1. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS ( Factores que influyen en la ejecución del proceso) . 1.1 IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD ( a pesar de que se tiene claridad de la necesidad, hay retrasos en la presentación de la misma); 1.2 ESTUDIO DE MERCADO ( Las empresas se muestran reacias a presentar cotizaciones, no obstante la empresa que atiende la solicitud , las presentan incompletas, extemporáneas y en ocasiones sin los alcances requeridos ); 1.3 TIEMPOS EN LOS PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS Y LEGALES ( se evidencian tiempos de retraso internos en los procesos). Por lo anterior se recomienda ajustar los tiempos a los procesos internos, estableciendo un flujograma consistente con las necesidades de la Empresa, donde cada Unidad o Dirección sea responsable del procedimiento.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Variables	2020	2021	2022	2023
Pfo	29	3	3	3
Pfi	25	3	3	2
<b>Resultados</b>	<b>86%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>67%</b>



Elaboró: Vivian Daniela Rojas // Lider 2 proyectos

Aprobó. JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA // Gerente

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

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

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	Oficina Proyectos				
<b>RESPONSABLE</b>	Lider 1 de Proyectos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PROYECTOS VIABILIZADOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		PLAN DE ACCION 2023
---------------------------	--	--	---------------------

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS												TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
PA	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2.00
PP	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2.00
<b>Resultado</b>	0%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

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

**PROPUESTA DE MEJORA**

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

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO				
Variables	2020	2021	2022	2023
PA	7	3	4	2
PP	7	3	4	2
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Elaboró: Vivian Daniela Rojas // Lider 2 proyectos

Aprobó: JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA // Gerente

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
S1.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

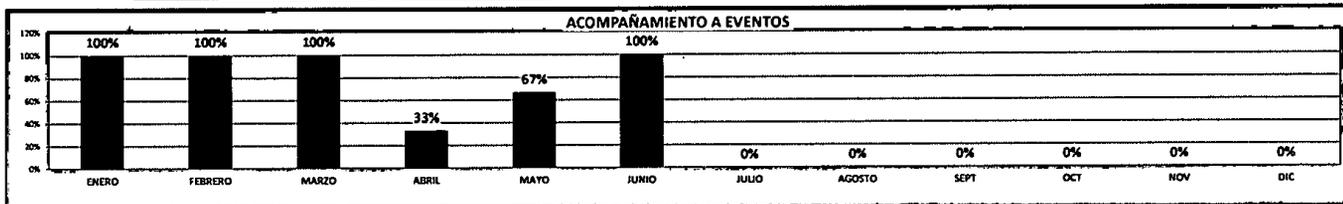
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	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:	<b>ACOMPANIAMIENTO EN EVENTOS OFICIALES, COMUNALES Y COMERCIALES</b>					
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 acompañamientos proyectados a eventos oficiales, comunales y comerciales (Mensuales)			Oficina RP
HIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			CARACTERIZACIÓN PROCESO	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de acompañamientos realizados	3	7	15	1	2	7	0	0	0	0	0	0
Número de acompañamientos proyectados	3	7	15	3	3	7	3	3	4	4	4	4
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



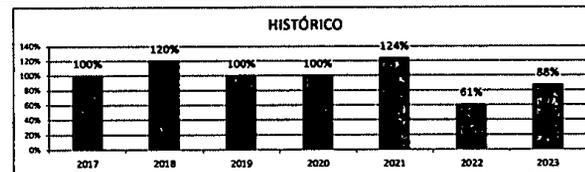
### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

SE SUPERO LA META PROYECTADA POR NUESTRA OFICINA DE GOBIERNO CORPORATIVO Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de acompañamientos realizados	2	6	5	8	41	31	35
Número de acompañamientos proyectados	2	5	5	8	33	51	40
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>	<b>120%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>124%</b>	<b>61%</b>	<b>88%</b>



Elaboró: **DIANA AVELLA**  
 Profesional Líder de Apoyo

Aprobó: **JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA**  
 Gerente

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



Empresa de Acueducto,  
Alcantarillado y Aseo de Yopal  
E.A.A.A.Y. E.S.P.  
CALLE 100 No. 100-100

## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

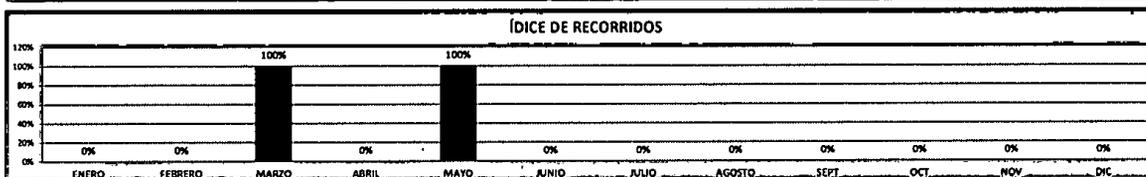
### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	RESPONSABILIDAD SOCIAL				
RESPONSABLE	Profesional de Responsabilidad Social				
INDICADOR REFERIDO EN:		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>ÍNDICE DE RECORRIDOS CONOZCAMOS NUESTRA EMPRESA</b>				
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 proyectadas)	%	Número de recorridos realizados	Cantidad de recorridos conozcamos nuestra empresa realizados (Mensuales)	Oficina RP	
		Número de recorridos proyectadas	Cantidad de recorridos conozcamos nuestra empresa proyectados (Mensuales)	Oficina RP	
HIDE:		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		CARACTERIZACIÓN PROCESO	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de recorridos realizados	0		1	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Número de recorridos proyectadas	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	0	0
<b>Resultado</b>	0%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

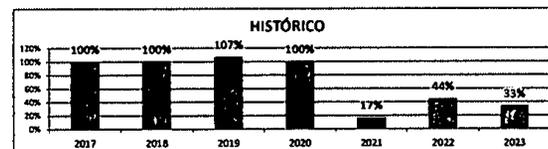
**PRIMER TRIMESTRE: 02 de marzo 2023:** En pos de fortalecer la colaboración entre entidades públicas, la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal (EAAAY) recibió la visita técnica de la Superintendencia de Servicios Públicos, la Empresa de Servicios Públicos de Medellín (EPM) como agente especial de la Empresa de Servicios Públicos del Distrito de Santa Marta (ESSMAR ESP) y funcionarios de la ESSMAR ESP. El objetivo de esta visita técnica fue el de dar a conocer la operación de la planta modular (alterna) de tratamiento de agua potable de Yopal, ya que EPM la consideró relevante en el marco de la contingencia que presenta actualmente el distrito de Santa Marta, con el fin de tomarla como modelo a seguir y dar solución la situación de abastecimiento de agua.

**SEGUNDO TRIMESTRE: 1. 12 DE MAYO 2023:** En el marco de nuestro programa "Conozcamos Nuestra Empresa" en el relleno sanitario el CASCAJAR se recibió la visita pedagógica de la institución educativa Universidad Unisangil. 2.15 DE MAYO 2023: Se realizó recorrido al relleno sanitario el CASCAJAR junto con la Institución Técnica Educativa Llano Lindo. Estamos dando a conocer el trabajo que se realiza en el servicio de aseo y la operación del relleno sanitario. Además, concientizamos y sensibilizamos a los estudiantes sobre la importancia del manejo técnico de los residuos sólidos dentro del relleno sanitario "El Cascajar".

### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de recorridos realizados	28	30	32	3	2	4	3
Número de recorridos proyectadas	28	30	30	3	12	9	9
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>107%</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>44%</b>	<b>33%</b>



Elaboró: **DIANA AVELLA**  
Profesional Líder de Apoyo

Aprobó: **JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA**  
Gerente

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.26.00.02  
Versión  
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

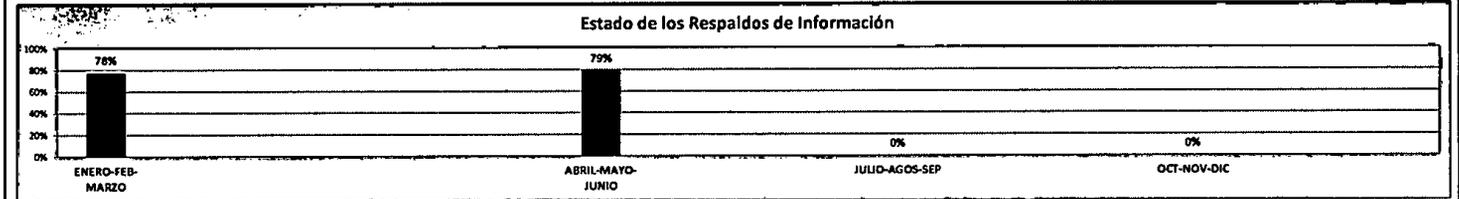
<b>PROCESO:</b>	SISTEMAS		
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina Sistemas		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Estado de los Respaldos de Información		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	GARANTIZAR QUE LOS RESPALDOS DE LA INFORMACION SEAN VERIFICADOS		

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

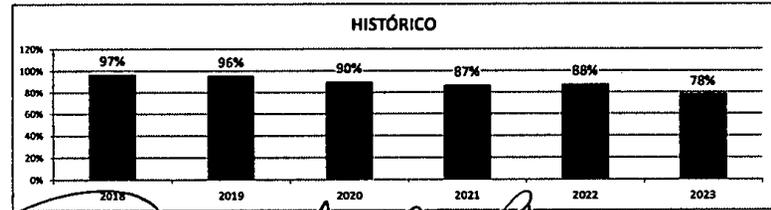
REGISTRO RESULTADOS				
Variables / Período	ENERO-FEB-MARZO	ABRIL-MAYO-JUNIO	JULIO-AGOS-SEP	OCT-NOV-DIC
# de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	70	72		
Cantidad de Copias realizadas	90	91		
<b>Resultado</b>	78%	79%	#IDIV/0!	#IDIV/0!



<p style="text-align: center;"><b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b></p> <p>SE PROCEDE A VERIFICACIÓN DE BACKUPS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN SYSMAN, QFDOCUMENT, CARPETAS SENCIBLES, SEGÚN SEAN PROGRAMADOS, DE OTRA PARTE SE IMPLEMENTO EL SERVICIO EN LA NUBE LO CUAL SE VIENE REALIZANDO MONITOREO. SE RECOMIENDA QUE CADA FUNCIONARIO DEBE TENER CUIDADO CON BORRAR INFORMACIÓN DE LAS CARPETAS COMPARTIDAS, PUES EN CUALQUIER MOMENTO PUEDE FALLAR LA COPIA YA SEA POR ENERGÍA ELÉCTRICA, DAÑO EN EL SERVIDOR, DAÑO EN DISCOS O UN VIRUS INFORMÁTICO.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROPUESTA DE MEJORA</b></p> <p>PROYECCIÓN DENTRO DE UN 01 AÑO SIGUIENTE A LA AMPLIACIÓN DE ESPACIO EN DISCO PARA COPIAS DE SEGURIDAD EN EL NAS (LOCAL) Y CONTINUACIÓN DEL SERVICIO EN LA NUBE AMPLIÁNDOLO A 2 TB MAS.</p>
---	---

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cantidad de Copias de seguridad verificadas y aceptadas	33	351	334	343	320	142
Cantidad de Copias realizadas	34	367	371	395	365	181
<b>Resultados</b>	97%	96%	90%	87%	88%	78%



<p><i>[Signature]</i> Elaboró: Cesar Augusto Berrero RIVEROS Profesional Oficina de Sistemas</p>	<p><i>[Signature]</i> Aprobo: Carlos Andres Corregidor Secretario General</p>	<p><i>[Signature]</i> VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación</p>
--	---	---



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.26.00.02
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SISTEMAS			
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL OFICINA SISTEMAS			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Eficiencia en la realización de Soportes</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MEDIR CUAN EFICIENTE ES LA RESPUESTA A LOS SOPORTES REALIZADOS POR LOS FUNCIONARIOS DE LOS ACTIVOS DE LAS TI			

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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	80%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		<b>POLITICAS DE TI</b>	
---------------------------	-----	--	--	------------------------	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
# de Solicitudes atendidas satisfactoriamente	110	114	107	90	95	80						
Total de solicitudes recibidas	118	120	115	93	99	85						
<b>Resultado</b>	93%	95%	93%	97%	96%	94%	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

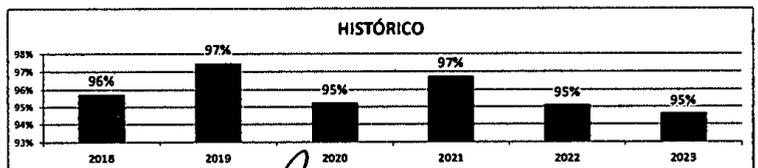
ESTE INDICADOR ESTÁ SUJETO A REQUERIMIENTOS O SOPORTES SOLICITADOS POR FUNCIONARIOS DE LA EAAAY, CON EL FIN DE PROCEDER A LA EJECUCIÓN DE LA TAREA O ACTIVIDAD, LO CUAL SE VIENE EJECUTANDO SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DE LA OFICINA DE SISTEMAS, ASÍ COMO SU COMPLEJIDAD, YA QUE SE CUENTA CON POCO PERSONAL PARA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

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cantidad de Solicitudes atendidas satisfactoriamente	1,194	2,423	1,479	1,507	1,085	596
Cantidad de Soportes solicitados	1,247	2,486	1,553	1,558	1,141	630
<b>Resultados</b>	96%	97%	95%	97%	95%	95%



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

*[Signature]*  
Aprobó: Carlos Andrés Corredor  
Secretario General

*[Signature]*  
VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.26.00.02
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

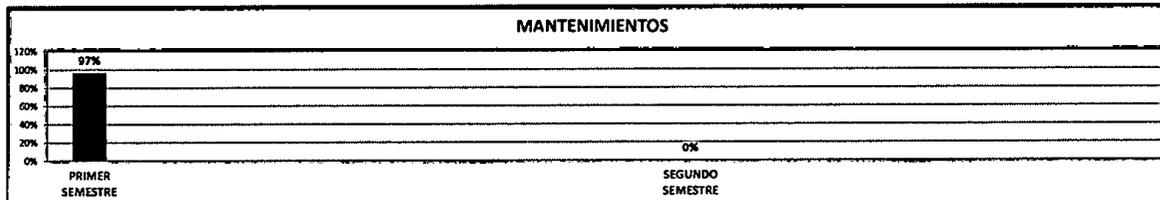
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Numero de Mantenimientos preventivos ejecutados / Mantenimiento Programados	%	# de Mantenimientos preventivos ejecutados	# DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS EJECUTADOS	BITACORA DE FORMATOS
		Mantenimiento Programados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

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables / Período	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	171	
Mantenimiento Programados	177	
Resultado	97%	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

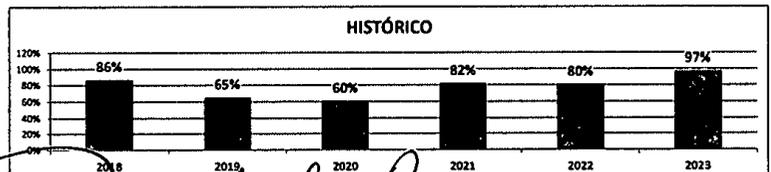
SE REALIZA DICHA ACTIVIDAD DE ACUERDO AL PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO ANUAL A EQUIPOS INFORMÁTICOS Y ELECTRÓNICOS DE LA EMPRESA, APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN NO.00154 DEL 07 DE FEBRERO DE 2023. ESTA INTERPRETACION DE RESULTADOS SE HACE SEMESTRAL

#### PROPUESTA DE MEJORA

TENER EL INVENTARIO ACTUALIZADO DE LOS ACTIVOS PARA SU MANTENIMIENTO CON EL FIN DE DAR CUMPLIMIENTO A LAS METAS Y GESTIONAR PRIORIDADES Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA ACTIVIDAD. IGUALMENTE SE DEBE CONTAR CON UN CONTRATO DE MANTENIMIENTO CON SUMINISTRO DE PARTES, UNIDADES Y ELEMENTOS PARA LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE LA EMPRESA ACTIVO CADA AÑO.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
# de Mantenimientos preventivos ejecutados	246	181	150	291	224	171
Mantenimiento Programados	285	280	250	357	280	177
Resultados	86%	65%	60%	82%	80%	97%



Elaboró: **César Augusto Barrera RIVEROS**  
Profesional Oficina de Sistemas

Aprobó: **Carlos Andres Corredor**  
Secretario General

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

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

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

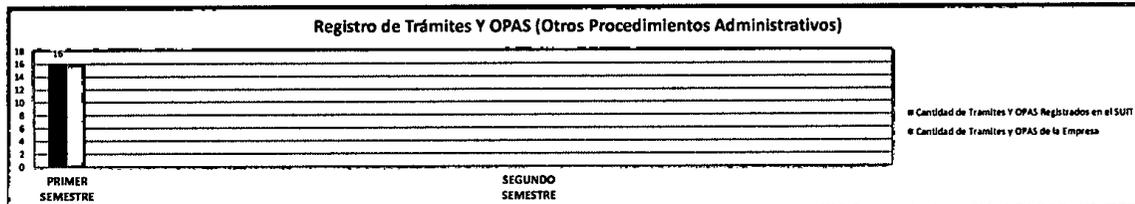
PROCESO:	SISTEMAS			
RESPONSABLE:	Profesional Oficina Sistemas			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	Registro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

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

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

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

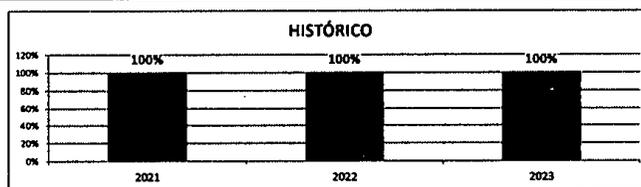
REGISTRO RESULTADOS		
Variables / Período	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Cantidad de Trámites Y OPAS Registrados en el SUIT	16	
Cantidad de Trámites y OPAS de la Empresa	16	
Resultado	100%	100%

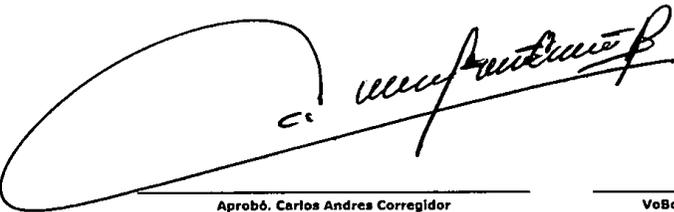


<b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
<p>REVISIÓN PERIODICA DE LOS 15 TRÁMITES Y UNA OPA APROBADOS POR EL DAFP Y REGISTRADOS EN LA PLATAFORMA SUIT, VERIFICACION EN PAGINA WEB EN EL LINK DE TRAMITES Y SERVICIOS, IGUALMENTE SE REvisa CADA UNO DE ELLOS SI HAY ALGUNA ACTUALIZACION TANTO DE LEY COMO DE PROCEDIMIENTO Y QUE SE ENCUENTREN ACTIVOS, Y ASI EL CIUDADANO LO PUEDE CONSULTAR EN LAS PAGINAS WEB "www.eaaay.gov.co y https://www.gov.co/ficha-tramites-y-servicios." CON EL FIN DE CONOCER LA DOCUMENTACION Y PROCESOS PARA QUE EL CIUDADANO REALICE SU RESPECTIVO TRAMITE. ESTA INTERPRETACION DE RESULTADOS SE HACE SEMESTRAL.</p>	<p>SE REQUIERE DE UNA CAPACITACIÓN PARA LOS LIDERES DE LOS TRAMITES Y OPAS, CON EL FIN DE QUE ELLOS INTERPRETEN LAS NORMAS Y PROCEDAN AL CARGUE Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA PLATAFORMA SUIT, YA QUE ESTE PROCESO LO DEBE LIDERAR LA OFICINA DE PLANEACIÓN, SISTEMAS ESTARÁ A CARGO DE LA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA QUE ESTE ACTIVA Y OPERANDO, YA QUE NO CONTAMOS CON EL PERSONAL SUFICIENTE DEBIDO A QUE DEBEMOS ATENDER MÁS SOLICITUDES ACORDE A LAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE SISTEMAS</p>

**III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR**

HISTÓRICO						
Variables	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Cantidad de Trámites Registrados en el SUIT	11771	16	16			
Cantidad de Trámites de la empresa -ANUAL	11771	16	16			
Resultados	100%	100%	100%	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#####



 Elaboró. César Augusto Berrera Riveros Profesional Oficina de Sistemas	 Aprobó. Carlos Andres Corregidor Secretario General	 VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación
---	--	---



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.26.00.02
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

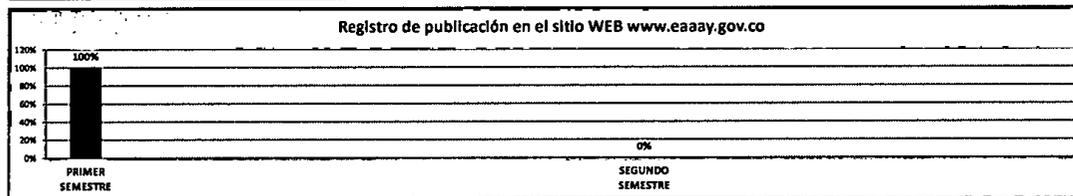
<b>PROCESO:</b>	SISTEMAS			
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL OFICINA SISTEMAS			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Registro de Trámites de Gobierno en Línea			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MEDIR LA CANTIDAD DE 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 información publicada / Cantidad de información recibida para publicar	%	Numero de Información publicada en el sitio web de la empresa	Numero de Información publicada y clasificada que genere valor al usuario tanto interno como externo	www.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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

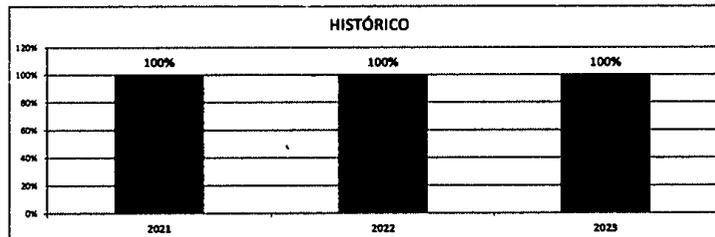
REGISTRO RESULTADOS		
Variables / Período	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Numero de Información publicada en el sitio web de la empresa	36	
Numero de Información recibida para publicar	36	
<b>Resultado</b>	100%	#IDIV/0!



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

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2021	2022	2023	2024	2025
CANTIDAD DE INFORMACIÓN CARGADA EN EL SITIO WEB	50	50	36	0	0
CANTIDAD DE INFORMACIÓN RECIBIDA PARA CARGUE EN LA PÁGINA WEB	50	50	36	0	0
<b>Resultados</b>	100%	100%	100%	#IDIV/0!	#IDIV/0!



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

*[Signature]*  
Aprobó: Carlos Andres Corredgido  
Secretario General

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



## FICHA METODOLOGICA INDICADOR ATENCION A SOLICITUDES

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

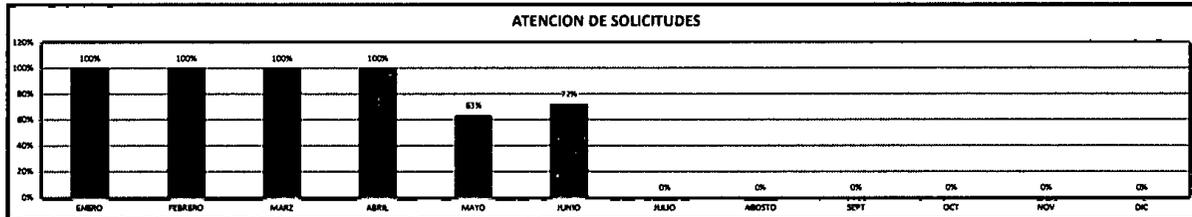
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	Suministro y entrega de materiales				
RESPONSABLE	Almacenista				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X	
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>ATENCION DE SOLICITUDES</b>				
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		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		x	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:				estadística 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	425	87	105	74	198	143						
SOLICITUDES ATENDIDAS EN ALMACEN	425	87	105	74	125	103						
Resultado	100%	100%	100%	100%	63%	72%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

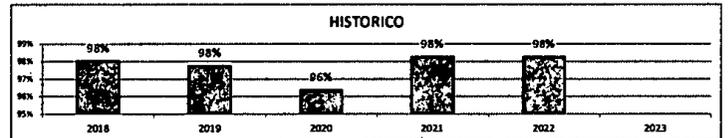
Este indicador mide la eficiencia en la atención de las solicitudes realizadas a almacén por parte de las diferentes dependencias, es importante realizar una buena gestión de atención y entrega de las solicitudes para el desarrollo normal de las labores de cada una de las dependencias de la EAAAY. Este indicador nos mide, la eficiencia de entrega según el comportamiento de entrega de los proveedores a la dependencia de Almacén de la EAAAY-EICE-ESP

#### PROPUESTA DE MEJORA

Seguir contratando con proveedores idóneos, para lograr cumplir la meta al 100% con las solicitudes.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



*Elaboró: Martha Isabel Alarcon*  
Almacenista

*Aprueba: Carlos Andres Corregidor Benavides*  
Secretario General

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



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

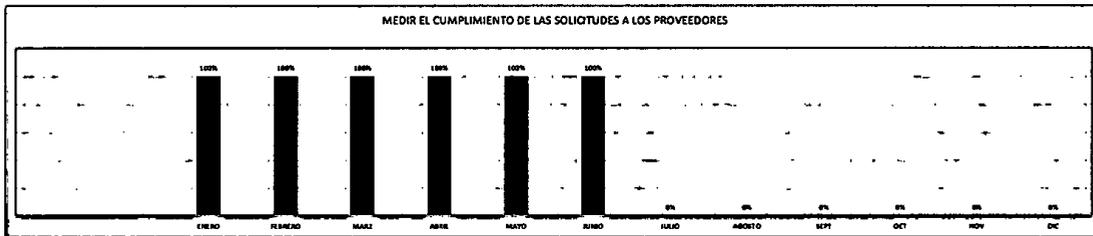
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas			
RESPONSABLE	Almacenista			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE LOS PROVEEDORES DEL SERVICIO DE RESTAURANTE.</b>			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de los servicios solicitados en el almacén de la EAAAY			
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al proveedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CAANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CAANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
MIDE:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		SEMANAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		Estadística de la oficina

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	19	20	18	16	44	32						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	19	20	18	16	44	32						
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



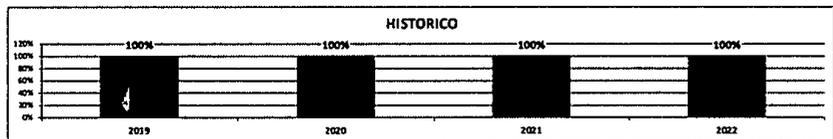
**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

SERVICIO DE RESTAURANTE : ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR, QUE INCREMENTAN O DISMINUYEN DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS.

**PROPUESTA DE MEJORA**

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

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



*Elaboró: Martha Isabel Alarcon*  
ALMACENISTA

*Aprobó: Carlos Andres Corregidor*  
Secretario General

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



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

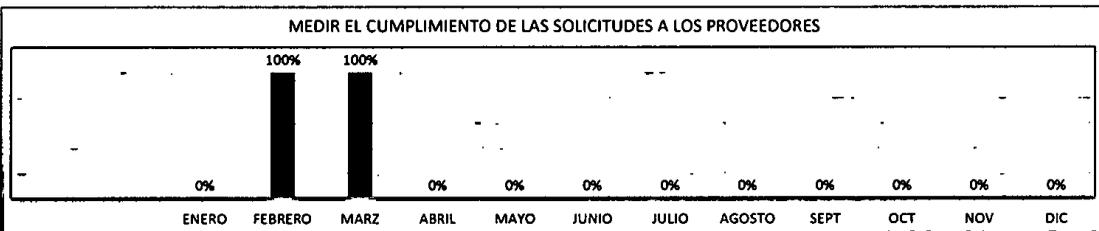
PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales			
RESPONSABLE	Almacenista			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO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

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

MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadística de la oficina

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	4	5	0	0	0						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	4	5	0	0	0						
Resultado	#IDIV/OI	100%	100%	#IDIV/OI								



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

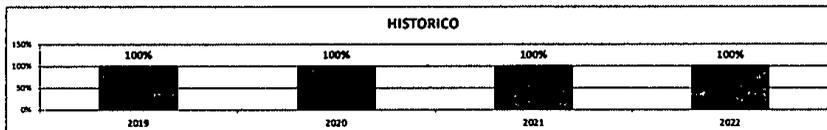
**PROPUESTA DE MEJORA**

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	2022
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	124	118	98	71
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	124	118	98	71
Resultados	100%	100%	100%	100%



Elaboró: *Martha Isabel Alarcón*  
ALMACENISTA

Aprobó: *Carlos Andres Corredor*  
Secretario General

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



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

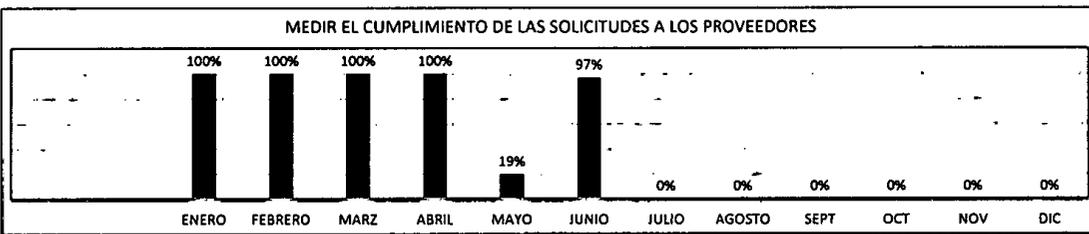
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas		
RESPONSABLE	Almacenista		
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE TINTAS Y TONERES.</b>		
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de los servicios solicitados en el almacén de la EAAAY		
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE
Nº solicitudes enviadas al proveedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY
MIDE:	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: Estadística de la oficina	

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	18	16	3	14	36	31						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	18	16	3	14	7	30						
Resultado	100%	100%	100%	100%	19%	97%	# IDIV/01					



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

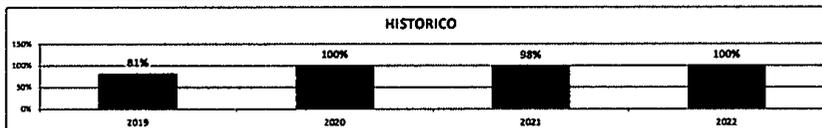
TINTAS Y TONERES: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.

**PROPUESTA DE MEJORA**

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

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



Elaboró: *Martha Isabe Alarcón*  
ALMACENISTA

Aprobó: *Carlos Andrés Corregidor*  
Secretario General

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



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

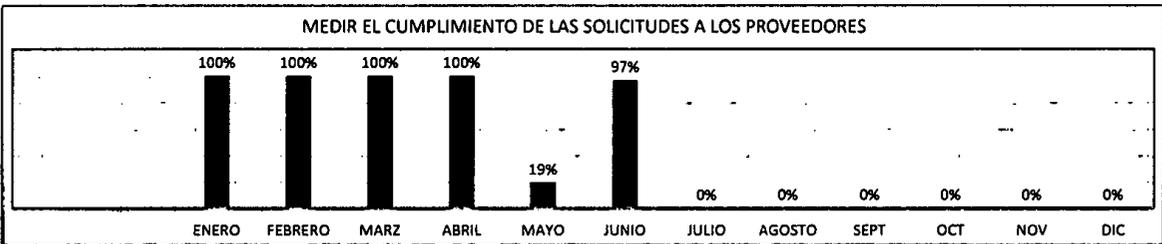
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega realizadas				
RESPONSABLE	Almacenista				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE ELEMENTOS DE PROTECCION LABORAL</b>				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de los servicios solicitados en el almacén de la EAAAY				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al proveedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY		ARCHIVO ALMACEN
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY		ARCHIVO ALMACEN
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	x	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	98%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		Estadística de la oficina

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Período	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	16	0	4	11	19	13						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	16	0	4	11	16	10						
Resultado	100%		100%	100%	84%	77%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

**PROPUESTA DE MEJORA**

ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO				
Años/ Variables	2019	2020	2021	2022
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	0	0	0
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	0	0	0
Resultados	0%	0%	0%	0%



Elaboró: *[Signature]*  
Martha Isabel Alarcón  
ALMACENISTA

Aprobó: *[Signature]*  
Carlos Andrés Corregidor  
Secretario General

*[Signature]*  
VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

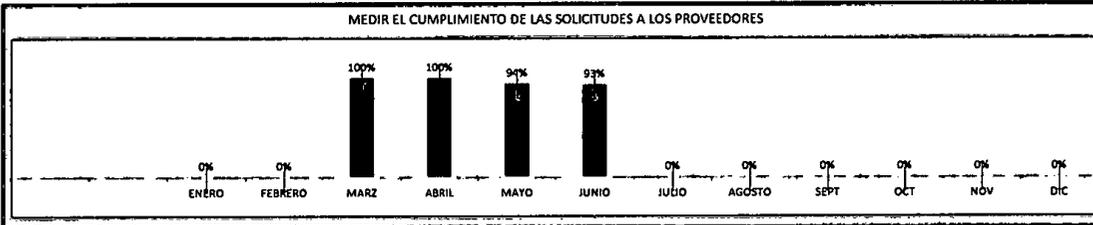
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	Solicitud a proveedor y entrega de materiales			
RESPONSABLE:	Almacenista			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD		
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE SUPERMERCADO</b>			
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Medir el cumplimiento de las solicitudes a los proveedores y solución al suministro de requerimientos de bienes solicitados en el almacén de la EAAAY			
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº solicitudes enviadas al proveedor/Nº de solicitudes atendidas por el proveedor	%	No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	CAANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES QUE LLEGAN AL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
		No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	CAANTIDAD DE SOLICITUDES DE MATERIALES Y BIENES CON ENTREGA REALIZADA DE LO REQUERIDO EN EL ALMACEN DE LA EAAAY	ARCHIVO ALMACEN
MIDE:		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MEUSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	98%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		Estadística de la oficina

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	0	0	18	13	17	15						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	0	0	18	13	16	14						
Resultado	#IDIV/01	#IDIV/01	100%	100%	94%	93%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

ASEO Y CAFETERIA: ESTE INDICADOR REFLEJA LA EFICIENCIA DE LAS SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR; FRENTE A LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR.

**PROPUESTA DE MEJORA**

SEGUIR CONTRATANDO PROVEEDORES BUENOS.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

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



Elaboró: *Martha Isabella Alarcón*  
ALMACENISTA

Aprobó: *Carlos Andrés Corredor*  
Secretario General

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



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO: Solicitud a proveedor y entrega de materiales

RESPONSABLE: Almacenista

INDICADOR REFERIDO EN: PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS      MATRIZ CALIDAD

TIPO DE INDICADOR: a. Indicador Cuantitativo de Gestión      b. Calidad del Servicio      c. Gestión Operativa y Técnica      X

NOMBRE DEL INDICADOR: **CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE FERRETERÍA**

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

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

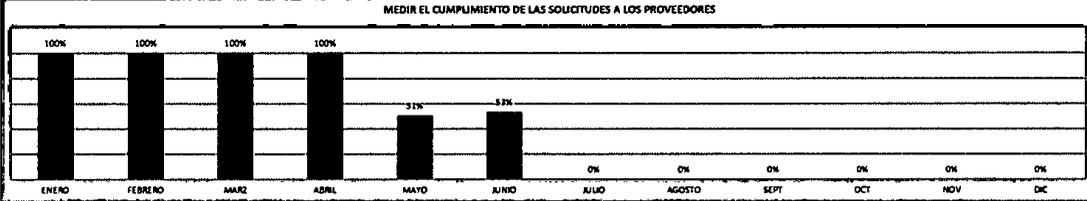
MIDE: EFICACIA      EFICIENCIA      EFECTIVIDAD

PERIODICIDAD: MENSUAL      x      SEMESTRAL      ANUAL

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

**II. INFORMACION DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	11	25	35	5	81	73						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	11	25	35	5	41	39						
Resultado	100%	100%	100%	100%	51%	53%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



**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	2022
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	527	625	519	498
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	487	520	476	367
Resultados	92%	83%	83%	83%



*[Signature]*  
Elaboró. Martha Isabel Alarcón  
Almacenista

*[Signature]*  
Aprobó. Carlos Andres Corredidor  
Secretario General

*[Signature]*  
VoBo. Adriana C. Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



**FICHA METODOLOGICA INDICADOR CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES**

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO: Solicitud a proveedor y entrega de materiales

RESPONSABLE: Almacenista

INDICADOR REFERIDO EN: PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS MATRIZ CALIDAD

TIPO DE INDICADOR: a. Indicador Cuantitativo de Gestión b. Calidad del Servicio c. Gestión Operativa y Técnica X

NOMBRE DEL INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE LAS SOLICITUDES A LOS PROVEEDORES DE PAPELERÍA

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

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

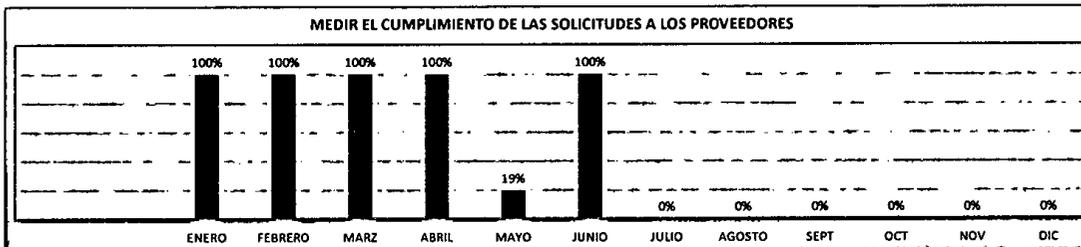
MIDE: EFICACIA EFICIENCIA EFECTIVIDAD

PERIODICIDAD: MENSUAL x SEMESTRAL ANUAL

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

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No. SOLICITUDES ENVIADAS AL PROVEEDOR	18	16	3	14	36	20						
No. SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL PROVEEDOR	18	16	3	14	7	20						
Resultado	100%	100%	100%	100%	19%	100%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



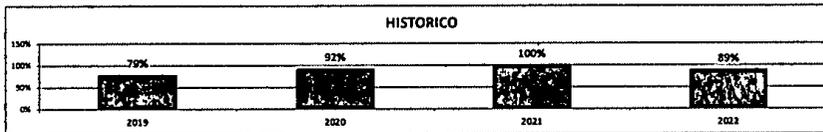
**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

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

**PROPUESTA DE MEJORA**

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

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



Elaboró: *Martha Isabel Alarcón*  
ALMACENISTA

Aprobó: *Carlos Andres Corregidor*  
Secretario General

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO		
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Archivo y Procesos		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ORGANIZACIÓN ARCHIVO CENTRAL		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO CENTRAL		

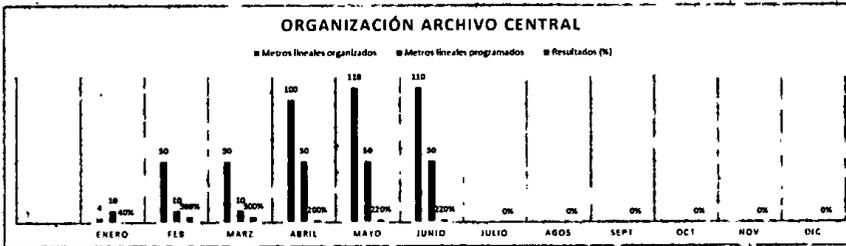
Fórmula del indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
METROS LINEALES ORGANIZADOS/METROS LINEALES PROGRAMADOS	%	METROS LINEALES ORGANIZADOS	CORRESPONDE A LOS METROS LINEALES ORGANIZADOS DE CONFORMIDAD CON LAS NORMAS ARCHIVISTICAS Y REGLAMENTACION INTERNA DE LA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

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	Registro de Resultados											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados	4	50	50	100	110	110						
Metros lineales programados	10	10	10	50	50	50						
Resultados (%)	40%	500%	500%	200%	220%	220%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



*[Firma]*  
Nidia Espinosa Alvarez Marifio  
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

*[Firma]*  
Aprobó: Carlos Andres Corredor  
Secretario General

*[Firma]*  
VRS Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad de Planeacion

	<b>FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR</b>		Tipo de Documento: Formato
			Código: 51.02.04.01
Fecha de Elaboración: 2014-11-10		Fecha Última de Modificación: 2014-11-14	Versión: 02

**PROCESO:** ARCHIVO

**RESPONSABLE:** Profesional Oficina de Archivo y Procesos

**INDICADOR REFERIDO EN:** PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS      x      MATRIZ CALIDAD

**TIPO DE INDICADOR:** a. Indicador Cuantitativo de Gestión      x      b. Calidad del Servicio      c. Gestión Operativa y Técnica

Nombre del Indicador: **INVENTARIO DOCUMENTAL**

Objetivo del Indicador: **DISEÑAR UNA FICHA QUE PERMITA CONOCER LA TOTALIDAD DE LOS DOCUMENTOS EXISTENTES EN EL ARCHIVO**

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

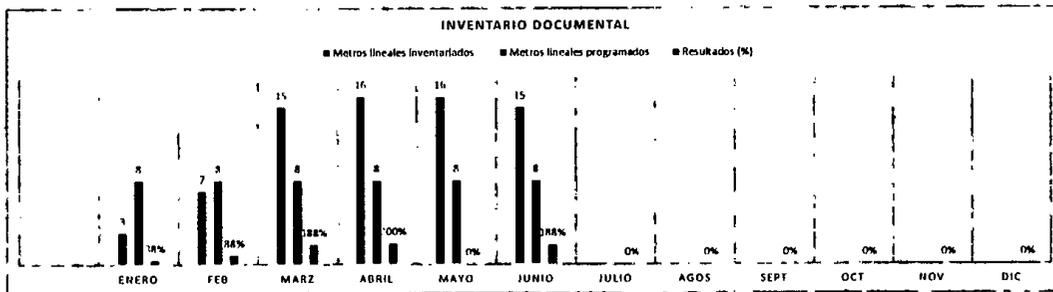
**MIDE:** EFICACIA      x      EFICIENCIA      EFECTIVIDAD

**PERIODICIDAD:** MENSUAL      x      SEMESTRAL      ANUAL

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

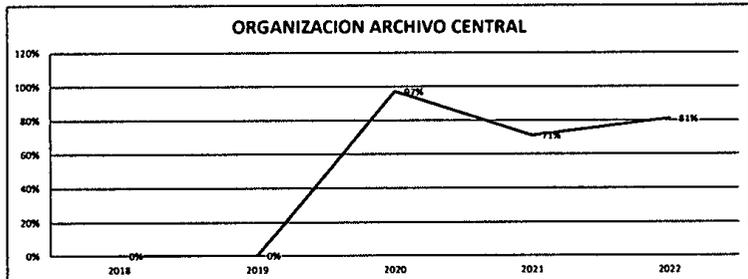
**ii. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

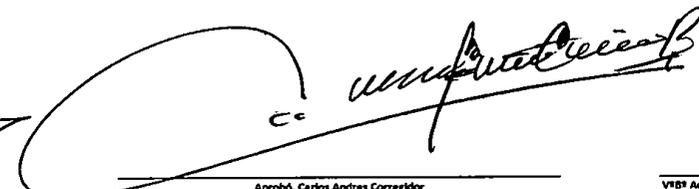
Variables / Periodo	Registro de Resultados											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales inventariados	3	7	15	16	16	15						
Metros lineales programados	8	8	8	8	8	8						
Resultados (%)	38%	88%	188%	200%	0%	188%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#DIV/0!



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 NATURAL/FONDOACUMULADO/INVENTARIOALNATURAL/FONDO ACUMULADO	EL TRABAJO ESTÁ A CARGO DE LOS SEÑORA UBLADINA RODRÍGUEZ (TERFMINO FIJO) QUIEN PARA ESE TRIMESTRE SE LE ASIGNARON ADEMÁS LABORES DE MENSAJERÍA

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




Natalia Espartero Avarez Marifo      Profesional Oficina de Archivo y Procesos  
 Aprobó: Carlos Andres Corregidor      Secretario General  
 VIB# Adriana Cestina Rosas Valderrama      Profesional Unidad de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01

Fecha de Elaboración:  
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

Versión:  
02

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO		
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Archivo y Procesos		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
<b>Nombre del Indicador</b>	ORGANIZACIÓN EXPEDIENTES DE SUSCRIPTORES		
<b>Objetivo del Indicador</b>	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

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

META DEL INDICADOR

100%

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

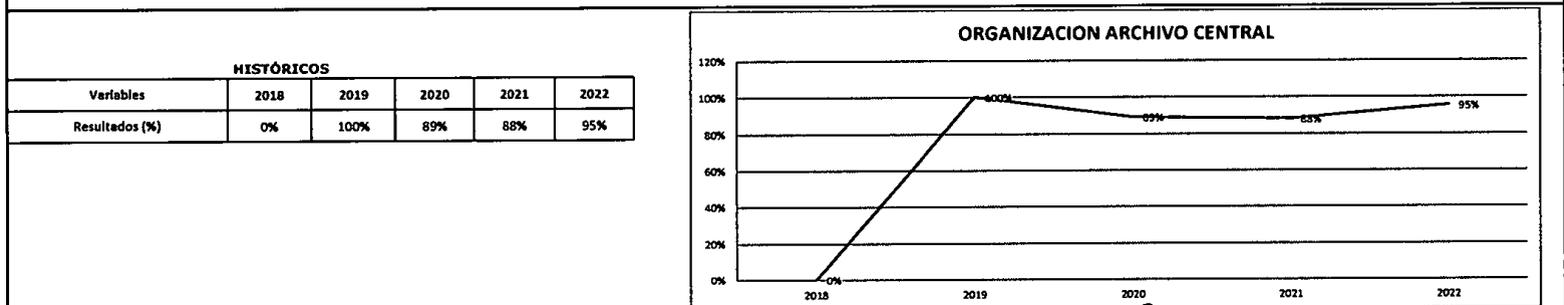
### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

#### Registro de Resultados

Variables / Período	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Metros lineales organizados	8	60	90	120	110	110						
Metros lineales programados	50	50	50	50	50	50						
Resultados (%)	16%	120%	180%	240%	220%	220%	# DIV 0					

### INTERPRETACION DE RESULTADOS

### PROPUESTA DE MEJORA



Nilda Esperanza Alvarez Mariño  
 Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobó: Carlos Andres Corregidor  
 Secretario General

VSB Adriana Cristina Rosas Valderrama  
 Profesional Unidad de Planeacion



FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO		
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Archivo y Procesos		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
<b>Nombre del Indicador</b>	TABLAS DE VALORACIÓN DOCUMENTAL		
<b>Objetivo del Indicador</b>	ORGANIZACIÓN DEFINITIVA DE DE LOS EXPEDIENTES DEL FONDOC ACUMULADO		

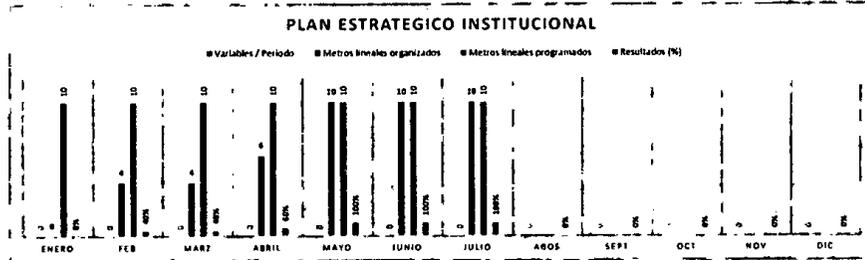
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
METROS LINEALES ORGANIZADOS/METROS LINEALES PROGRAMADOS	%	METROS LINEALES ORGANIZADOS	CORRESPONDE A LA ORGANIZACIÓN, CLASIFICACIÓN, DEPURACIÓN Y EXPURGOS PARA LA ORGANIZACIÓN DEFINITIVA DE LOS EXPEDIENTES DEL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

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

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

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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



<b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>

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



*[Signature]*  
Nidia Esperanza Álvarez Mariffo  
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

*[Signature]*  
Aprobó, Carlos Andres Corredor  
Secretario General

*[Signature]*  
VRS Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad de Planeacion



FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

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

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

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

META DEL INDICADOR

100%

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

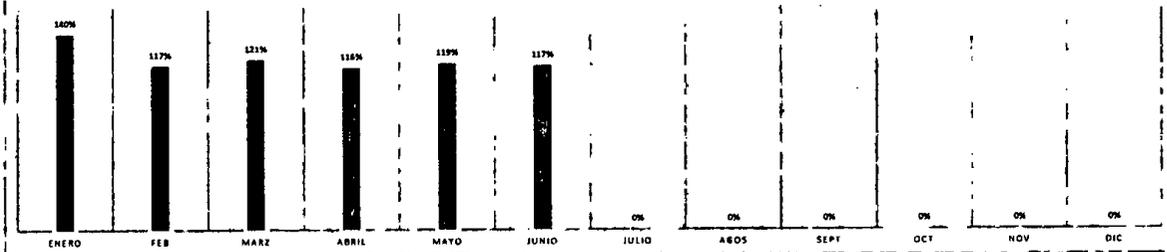
CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados													
Variables	Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NUMERO DE SERIES INDIZADAS AL QFDOCUMENT		7,000	8,200	8,500	8,100	8,300	8,200						
NUMERO DE SERIES PROGRAMADAS		5,000	7,000	7,000	7,000	7,000	7,000						
<b>Resultados (%)</b>		140%	117%	121%	116%	119%	117%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#####	#####

SERIES INDIZADAS

■ Resultado del Indicador



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
<b>Resultados (%)</b>	75%	75%	80%	100%	100%



Nidia Esperanza Álvarez Marifó  
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

Aprobó. Carlos Andres Corregisor  
Secretario General

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
2014-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO		
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Archivo y Procesos		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio
<b>Nombre del Indicador</b>	RADICACION DE DOCUMENTOS		
<b>Objetivo del Indicador</b>	GARANTIZAR EL TRAMITE DE TODAS LAS COMUNICACIONES OFICIALES Y DOCUMENTOS RADICADOS EN LA OFICINA DE ARCHIVO Y PROCESOS		

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

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

META DEL INDICADOR

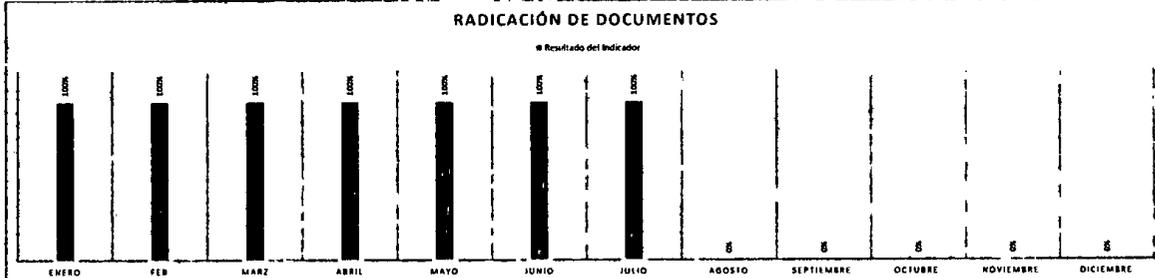
100%

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO

### II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
NÚMERO DE DOCUMENTOS RADICADOS		1,500	1,800	1,850	1,350	1,420	1,150	1,600					
NÚMERO DE DOCUMENTOS RECIBIDOS		1,500	1,800	1,850	1,350	1,420	1,150	1,600					
Resultados (%)		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01

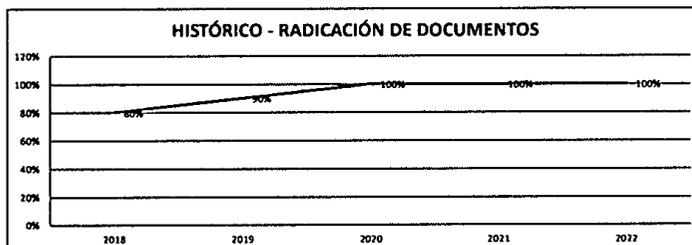


### INTERPRETACION DE RESULTADOS

### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



*[Firma]*  
Milia Esperanza Alvarez Mariño  
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

*[Firma]*  
Aprobó. Carlos Andres Corredor  
Secretario General

*[Firma]*  
VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
**2014-11-10**

Fecha Ultima de Modificación:  
**2014-11-14**

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO			
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Archivo y Procesos			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	x	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	SOLICITUDES DE ARCHIVO			
<b>Objetivo del Indicador</b>	GARANTIZAR EL ACCESO A LOS DOCUMENTOS QUE ESTAN UBICADOS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA EAAAY			

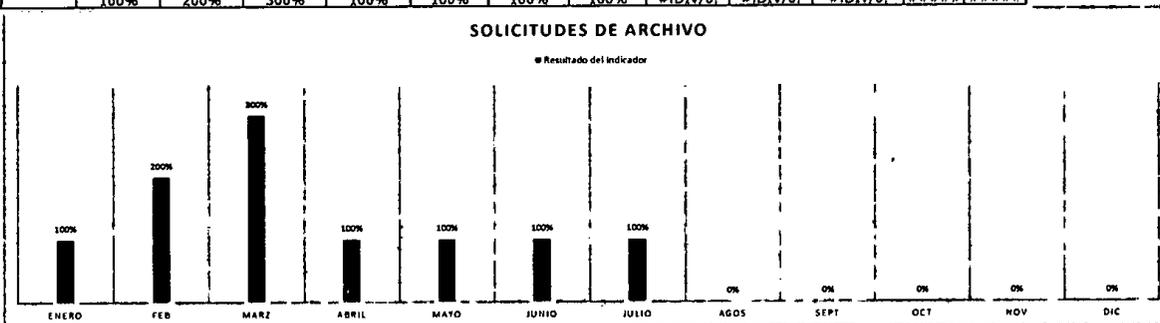
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(No. DE DOCUMENTOS RPRESTADOS/No. DOCUMENTOS SOLICITADOS)	%	NÚMERO DE DOCUMENTOS PRESTADOS	SON TODOS AQUELLOS DOCUMENTOS ENTRAGOS A FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA Y/O TERCEROS PARA QUE SIRVAN DE SOPORTE DE ALGUNA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

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE DOCUMENTOS PRESTADOS		10	20	30	40	35	28	30					
NÚMERO DE DOCUMENTOS SOLICITADOS		10	10	10	40	35	28	30					
<b>Resultados (%)</b>		100%	200%	300%	100%	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#####

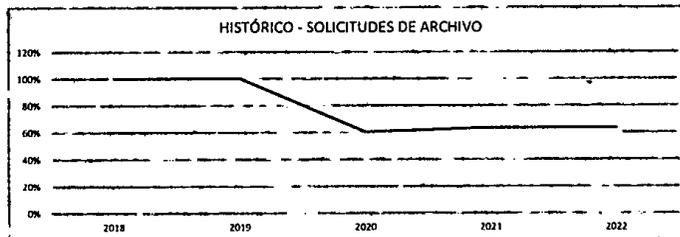


### INTERPRETACION DE RESULTADOS

### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



*[Signature]*  
Nidia Esperanza Alvarez Mariño  
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

*[Signature]*  
Aprobó. Carlos Andres Corregidor  
Secretario General

*[Signature]*  
VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.02.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
**2014-11-10**

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

<b>PROCESO:</b>	ARCHIVO			
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Archivo y Procesos			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	x	MATRIZ CALIDAD	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	CAPACITACIONES DICTADAS			
<b>Objetivo del Indicador</b>	FORTALECER LOS CONOCIMIENTOS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA EAAAY EN LAS ACTIVIDADES ARCHIVISTICAS			

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

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

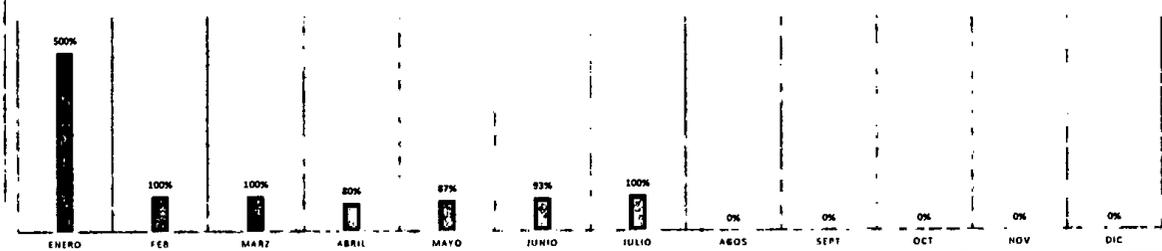
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ARCHIVO
--------------------	------	-----------------------------------	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Periodo	Registro de Resultados											
		ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE CAPACITACIONES DICTADAS		10	25	20	12	13	14	15					
NÚMERO DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS		2	25	20	15	15	15	15					
<b>Resultados (%)</b>		500%	100%	100%	80%	87%	93%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#####

#### CAPACITACIONES DICTADAS

■ Resultado del Indicador



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

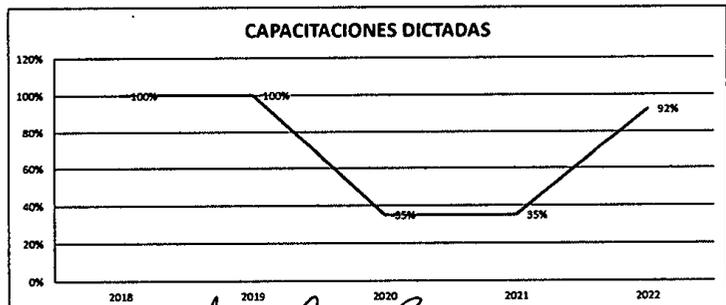
Las capacitaciones son relativas al ingreso de personal que debe tomar inducción sobre el gestor documental QFDocument.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Que se convierta en un requisito que el personal contratado debe asistir a una inducción en Gestión Documental, por cuanto una vez asumen sus roles, no se capacitan. Igualmente que el gestor Documental sea usado de forma personal e intransferible en razón a que muchos de los funcionarios manifiestan trabajar con el de los compañeros.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Variables	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Resultados (%)</b>	100%	100%	35%	35%	92%



*[Firma]*

Nidia Esperanza Alvarez Mariño  
Profesional Oficina de Archivo y Procesos

*[Firma]*

Aprobó. Carlos Andres Corregidor  
Secretario General

*[Firma]*

VºBº Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad de Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR INGRESOS AÑO 2023

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	0	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	<= 100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	<b>CARACTERIZACIÓN PROCESO</b>
---------------------------	---------	--	--------------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado mensual	3,018,674,072	2,739,068,197	4,086,772,155	2,699,440,489	4,628,217,820	4,068,128,628						
Valor recaudado acumulado	3,018,674,072	5,757,742,269	9,844,514,424	12,543,954,913	17,172,172,733	21,240,301,361	21,240,301,361	21,240,301,361	21,240,301,361			0
Valor presupuesto definitivo acumulado	40,483,234,794	44,341,967,395	44,402,319,391	44,402,319,391	47,902,319,391	47,902,319,391						
<b>Resultado</b>	7%	13%	22%	28%	36%	44%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!

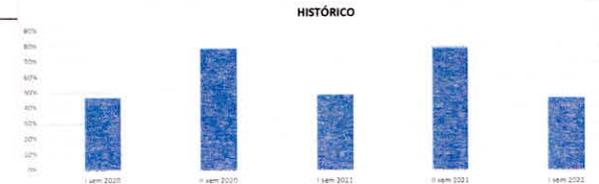


#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO								
Años/ Variables	I sem 2020	II sem 2020	I sem 2021	II sem 2021	I sem 2022	II sem 2022	I sem 2023	II sem 2023
Valor recaudado mensual	23,605,248,959	44,929,483,226	27,465,262,950	57,953,225,355	18,517,204,465	43,585,721,056		
Valor presupuesto definitivo acumulado	50,907,504,434	57,150,156,534	56,656,417,928	73,393,040,572	39,682,593,796	53,479,887,734		
<b>Resultados</b>	<b>46%</b>	<b>79%</b>	<b>48%</b>	<b>79%</b>	<b>47%</b>	<b>81%</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>



*MAGDALENA RÍOS*

Elaboro: Magdalena Ríos Rueda  
Tecnóloga Presupuesto

*Rosa Ubalda Peña Cabulo*

Aprobó: Reina Ubalda Peña Cabulo  
Jefe Departamento Financiero

*Adriana Rosas Valderrama*

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Profesional Oficina de Tesorería					
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Tesorería					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Entrega de Informes					
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Mide el cumplimiento de las obligaciones en cuanto al reporte de información por parte de la Oficina de Tesorería.					
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>			<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
(No. de Informes Entregados/No de Informes Requeridos)*100	%	No. De Informes entregados	Informes entregados dentro del plazo establecido tanto para clientes internos como externos de la Empresa.			Oficina Tesorería
0		No. De Informes requeridos	Informes requeridos por clientes internos o externos de la Empresa.			Oficina Tesorería
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	X
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			CARACTERIZACION PROCESO

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No. De Informes entregados	4	1	1	1	1	1						
No. De Informes requeridos	4	1	1	1	1	1						
<b>Resultado</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	# 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.

Una vez terminado el ciclo mensual de las operaciones se realiza un cierre mensual, teniendo la obligación de emitir informes que indiquen el consolidado y ser herramienta de indicadores y proyecciones ya establecidas. Se continua con el proceso de la misma forma dado el cumplimiento.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO									
Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No. De Informes entregados	27	25	25	15	38	38	38	9	9
No. De Informes requeridos	27	25	25	15	38	38	38	9	9
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>								



Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres  
Profesional Oficina Tesorería

Aprobó. Reina Ubalda Peña Cabulo  
Jefe Departamento Financiero

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

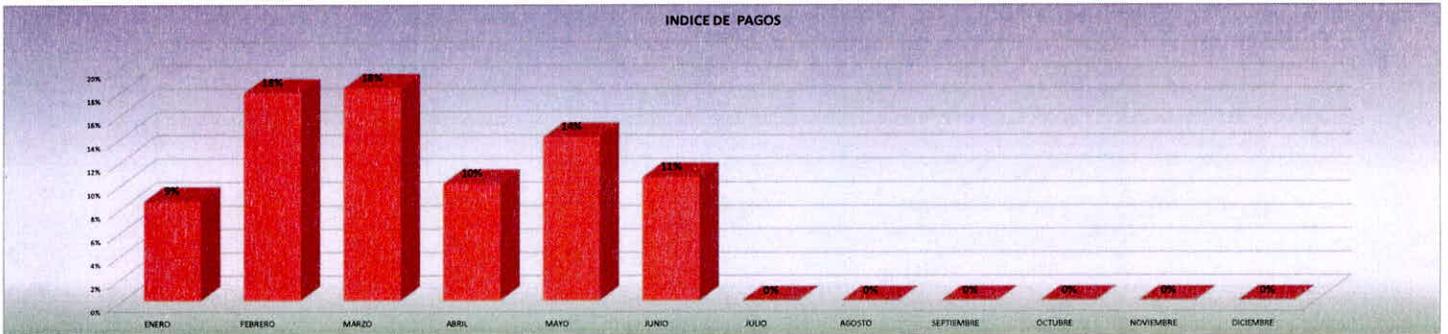
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	Tesorería				
RESPONSABLE	Profesional Oficina de Tesorería				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>Indice de Pagos</b>				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Mide el cumplimiento de las obligaciones de la empresa.				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(Valor Pagos Acumulados/Compromisos Acumulados Presupuestales)*100	%	Valor Pagos Acumulados	Valor pagado acumulado		SYSMAN
		Compromisos Acumulados Presupuestales	Valor Total de obligaciones de la EAAAY acumuladas		SYSMAN
HIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	12%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			CARACTERIZACION PROCESO

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
Valor Pagos	901,934,146	3,584,778,857	4,214,208,048	2,603,990,358	4,062,870,804	3,654,823,043						
Compromisos Acumulados Presupuestales	10,556,428,847	20,154,071,221	23,118,396,410	25,954,513,812	26,989,464,884	34,527,587,918						
<b>Resultado</b>	9%	18%	18%	10%	14%	11%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO									
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	
Valor Pagos	102,267,936,528	24,833,755,103	27,464,798,159	31,642,013,513	32,270,488,217	36,285,822,129	41,175,105,587	27,358,463,979	19,022,405,256	
Compromisos Acumulados Presupuestales	148,504,381,895	213,863,786,898	225,616,794,141	282,008,802,982	280,378,158,046	316,042,651,646	375,118,621,776	289,825,047,323	143,300,663,092	
<b>Resultados</b>	<b>69%</b>	<b>12%</b>	<b>12%</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>	



*Emilio Andrés Alvis Torres*

Elaboró, Emilio Andrés Alvis Torres  
Profesional Oficina Tesorería

*Reina Ubalda Peña Cabulo*

Aprobó, Reina Ubalda Peña Cabulo  
Jefe Departamento Financiera

*Adriana Cristina Rosas Valderrama*

VoBo, Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Tesorería				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Tesorería				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Eficiencia en la Radicación de Ordenes de Pago</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Mide el riesgo en las cuentas por pagar frente a los requisitos.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
(No. Ordenes de Pago Aceptadas/ Total de Ordenes de Pago Radicadas)*100	%	No de Ordenes de Pago Aceptadas	Cantidad de cuentas Aceptadas		Contabilidad
		Total Ordenes de Pago Radicadas	Total Ordenes de Pago Radicadas por la Oficina de Contabilidad		Contabilidad
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	X
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMANAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			CARACTERIZACION PROCESO

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
No de Ordenes de Pago Aceptadas	42	82	252	102	195	137						
Total Ordenes de Pago Radicadas	42	110	315	115	218	154						
<b>Resultado</b>	100%	75%	80%	89%	89%	89%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

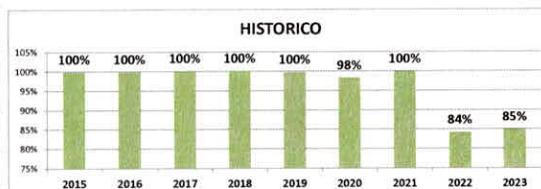
Porcentaje de eficiencia en el proceso de radicación de cuentas.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO									
Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No de Ordenes de Pago Aceptadas	1,411	1,756	1,607	1,619	1,314	1,861	2,031	1,512	810
Total Ordenes de Pago Radicadas	1,414	1,760	1,607	1,619	1,318	1,894	2,033	1,797	954
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>84%</b>	<b>85%</b>



*Emilio Andrés Alvis Torres*

Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres  
Profesional Oficina Tesorería

*Reina Ubalda Peña Cabulo*

Aprobó. Reina Ubalda Peña Cabulo  
Jefe Departamento Financiero

*Adriana Cristina Rosas Valderrama*

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	Tesorería				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Oficina de Tesorería				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Indice de Recaudo</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	CARACTERIZACION PROCESO
---------------------------	------	--	-------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Valor Recaudado mensual	3,018,674,072	2,739,068,197	4,066,772,155	2,659,440,489	4,628,217,820	4,068,128,628,347						
Recaudo Proyectado	3,273,602,900	3,695,163,950	3,700,193,283	3,700,193,283	3,991,859,949	3,991,859,949						
<b>Resultado</b>	89%	74%	110%	73%	116%	101911%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Refleja el porcentaje de recaudo que realiza la Empresa frente a la programación mensual.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Que las entidades responsables de el envío de recursos ya sea por cobros de subsidios y contingencia sean efectivos mensualmente y que los usuarios tengan un mayor registro de pagos de sus servicios públicos.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO									
Años/ Variables	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Valor Recaudado mensual	23,111,986,638	22,888,123,799	27,198,990,399	29,882,961,077	42,364,804,156	32,611,313,040	45,214,395,643	29,054,011,500	*****
Recaudo Proyectado	25,271,716,521	28,117,954,459	30,590,803,134	34,928,566,986	37,298,233,609	42,192,685,118	45,009,929,597	29,775,671,939	22,452,873,313
<b>Resultados</b>	<b>91%</b>	<b>81%</b>	<b>89%</b>	<b>86%</b>	<b>114%</b>	<b>77%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>18195%</b>



*Emilio Andrés Alvis Torres*

Elaboró. Emilio Andrés Alvis Torres  
Profesional Oficina Tesorería

*Reina Ubalda Peña Cabulo*

Aprobó. Reina Ubalda Peña Cabulo  
Jefe Departamento Financiero

*Adriana Cristina Rosas Valderrama*

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	PQR				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL DE PQR				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA DE PQR</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el tiempo en días de las respuestas a las reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
Tiempo de respuesta PQR	Días	Días calendario máximo de respuesta de las PQR	Días calendario en el cual se le puede dar respuesta a las reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.		OFICINA PQR
		Días calendario de respuesta de las PQR	Tiempo en días de las respuestas a las reclamaciones comerciales VERBALES Y ESCRITAS radicadas en el Software de Gestión Comercial.		OFICINA PQR
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	15 DÍAS HÁBILES - 20 DÍAS CALENDARIO			<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	LEY 1755 DE 2015

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Días calendario máximo de respuesta de las PQR	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Días calendario de respuesta de las PQR	7	8	8	7	6	7						
<b>DIFERENCIA EN DÍAS</b>	<b>0.35</b>	<b>0.40</b>	<b>0.40</b>	<b>0.37</b>	<b>0.31</b>	<b>0.35</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio se dio respuesta a las PQR radicadas en el sistema de información comercial, tanto escritas, verbales, correo o telefonicas en 7, 8, 8, 7, 6 y 7 días calendario despues de radicada, siempre cumpliendo con dar respuesta al 100% de las solicitudes registradas en el sistema de información comercial y de competencia de la oficina de PQR, pero lo mas importante dentro del termino legal de 15 días hábiles, el promedio hasta el mes de junio fue de 7 días.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Vinculación de personal idoneo para apoyar el proceso de pqr, garantizando la continuidad del mismo, pue en los meses que se aumentó los días de repuesta fue con ocasión a los vencimientos de contratos de personal de termino fijo y OPS y la vinculación de personal nuevo sin experiencia en el sector, con lo cual se requiere un tiempo prudencial para procesos de capacitación.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	2022	2023		
Promedio Tiempo de respuesta PQR	9	7		
<b>Resultados</b>	<b>9</b>	<b>7</b>		



**Elaboró. Freddy Alexander Larrota Cantor**  
Profesional PQR

**Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza**  
Subgerente asuntos corporativos

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



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

## III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

### HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Reclamos Comerciales Escritos Año	208	241	210	153	134
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170
<b>Resultados</b>	<b>0.56%</b>	<b>0.62%</b>	<b>0.53%</b>	<b>0.38%</b>	<b>0.32%</b>



Elaboró. Fredy Alexander Larrota  
Profesional PQR

Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza  
Subgerente Asuntos Corporativos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

## I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

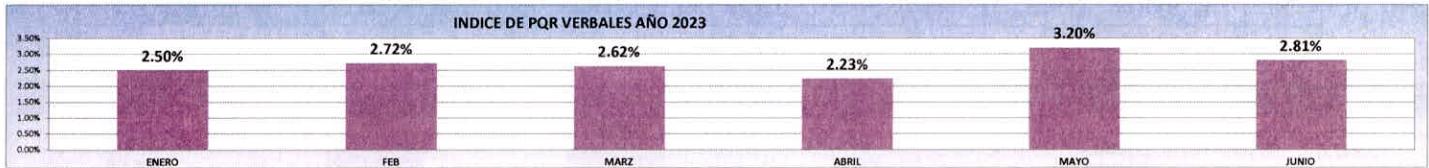
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
( No Reclamos Comerciales VERBALES/ No Total de Suscriptores Acueducto)*100	%	No Reclamos Comerciales VERBALES	Total de reclamaciones VERBALES registradas en el software de gestión comercial	OFICINA PQR
		No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

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

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

## II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No Reclamos Comerciales VERBALES	1,073	1,169	1,130	964	1,385	1,218						
No Total de Suscriptores Acueducto	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	0	0	0	0	0	0
<b>Resultado</b>	<b>2.50%</b>	<b>2.72%</b>	<b>2.62%</b>	<b>2.23%</b>	<b>3.20%</b>	<b>2.81%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Para los meses de enero, febrero y marzo de 2023 se tiene un 2.50%, 2.72% y 2.62% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó un aumento en relación a los resultados reportados en el año 2022 (Enero: 2.38%, Febrero: 1.85% y Marzo: 2.00%).

A MARZO de 2023 de las 3.808 PQR registradas en el Software de Gestión Comercial 2.331 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 61.2%, 1.016 por el servicio de alcantarillado equivalente al 26.7% y 461 por el servicio de aseo equivalente al 12.1%.

A marzo de 2023 de las 2.331 PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 277 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 258 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 110 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a marzo de 2022 la MEDIDOR HURTADO con 608 fue la que mayor número, la segunda REPOSICIÓN DEL MEDIDOR con 407 registros, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 174 registros, la cuarta SUSENSIONES TEMPORALES con 132 y la quinta FUGA EN EL MEDIDOR con 115 registros.

A marzo de 2023 de las 1.016 PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 263 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 252 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 106 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 177.

A MARZO de 2023 de las 461 PQR ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 106 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD EN LA FACTURADO con 16 registros, la petición con mayor número CAMBIO DE DATOS BASICOS con 128.

Para el mes de abril, mayo y junio de 2023 se tiene un 2.23%, 3.20% y 2.81% respectivamente, de suscriptores y/o usuarios que realizaron reclamos comerciales de forma verbal, en relación al Total de Suscriptores del servicio de Acueducto, se presentó una disminución en los meses de abril y mayo en relación a los resultados reportados en el año 2022, para junio presento un aumento (abril: 1.79%, mayo: 1.85% y junio: 2.31%).

A junio de 2023 de los 8.036 registros de PQR en el Software de Gestión Comercial, 4.994 fueron por el servicio de Acueducto equivalente al 62.1%, 1.904 por el servicio de alcantarillado equivalente al 23.7% y 1.138 por el servicio de aseo equivalente al 14.2%.

A junio de 2023 de los 4.994 registros de PQR - ACUEDUCTO registradas en el Software de Gestión Comercial las reclamaciones para el servicio de acueducto que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 570 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 492 registros, la tercera INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 192 registros.

En relación a las peticiones por el servicio de acueducto a junio de 2023 la REPOSICIÓN DEL MEDIDOR fue la que mayor número de registros con 1.347, la segunda MEDIDOR HURTADO con 1.104, la tercera CAMBIO DE DATOS BASICOS con 332 registros, la cuarta FUGA EN EL MEDIDOR con 235 y la quinta SUSENSIONES TEMPORALES con 213 registros.

A junio de 2023 de los 1.904 registros de PQR - ALCANTARILLADO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de alcantarillado que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO con 544 registros, la segunda causal fue COBROS POR PROMEDIO con 482 registros y la tercera INCONFORMIDAD CON DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA con 183 registros, la petición con mayor número de registros para el servicio de alcantarillado fue CAMBIO DE DATOS BASICOS con 329.

A junio de 2023 de los 1.138 registros de PQR - ASEO registradas en el Software de Gestión Comercial, las reclamaciones para el servicio de aseo que presentaron mayor número de PQR fueron: La primera fue DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO ES con 189 registros y la segunda causal fue INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADA Y ESTRATO INCORRECTO con 28 registros cada una, la petición con mayor número fue TERMINACIÓN DE CONTRATO con 462.

### PROPUESTA DE MEJORA

- Mejorar los procesos en las áreas de medidores y facturación lo que disminuirá el número de pqr recibidas en la Empresa.
- Mejorar la critica para disminuir el cobro por promedio en los predios que se encuentran deshabitados.
- Revisar el proceso que se está desarrollando en las Desviaciones Significativas, ya que uno de los mayores inconformismos de los usuarios es el cobro acumulado de los m3 cuando el predio presenta esta situación. En recursos de Apelación es la causa más recurrente con fallos a favor del usuario a pesar de realizar el debido proceso e identificar la causa del alto consumo.
- Plan de medios para invitar a nuestros usuarios y/o suscriptores a realizar mantenimiento preventivo de las redes internas de los inmuebles, tanques subterráneos, aéreos, flotadores, baños y demás puntos hidráulicos de las casas.
- Elaborar un Plan de Reposición de Medidores teniendo en cuenta las anomalías presentadas por facturación.
- Garantizar por parte de la Dirección Administrativa y Financiera el presupuesto para la vinculación de personal operativo (Inspectores) con experiencia que permita dar cumplimiento al plan propuesto.
- Fortalecer el proceso de fidelización de nuestros usuarios y/o suscriptores, con personal de campo que permitan garantizar la permanencia con nosotros y captar nuevos usuarios, asimismo, se debe elaborar plan de depuración de predios con unidades independientes y usos de los mismos, ya que se aumentó el número de reclamaciones por esta causa.
- Revisar las tarifas que se esta cobrando pues la queja de los usuarios es el precio tan alto que se paga por este servicio.
- Establecer una estrategia comercial que permita ofrecer beneficios a nuestros usuarios para garantizar su permanencia con la Empresa.

## III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Reclamos Comerciales VERBALES Año	896.33	753	617	862	925
Promedio Total de Suscriptores Acueducto Año	37,135	38,582	39,624	40,721	42,170
<b>Resultados</b>	<b>2.41%</b>	<b>1.95%</b>	<b>1.56%</b>	<b>2.12%</b>	<b>2.19%</b>



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor  
Profesional PQR

Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza  
Subgerente Asuntos Corporativos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



**Elaboró. Freddy Alexander Larrota Cantor**  
Profesional PQR

**Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza**  
Subgerente Asuntos Corporativos

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Formato	
Código	51.02.04.01
Versión	2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	PQR				
RESPONSABLE:	PROFESIONAL DE PQR				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>INDICE DE RECLAMOS COMERCIALES POR EXACTITUD EN LA FACTURA (IQR)</b>				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Este indicador medirá el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia, por cada 1.000 suscriptores durante el periodo de evaluación analizado.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$IQR_m = \frac{\sum_{i=1}^m RC_m + mf}{NTU} * 1.000$		m	Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	OFICINA PQR
		RCm	Total de reclamos comerciales por exactitud en la facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia, durante el mes m perteneciente al semestre de análisis, cuyo valor debe ser suministrado por cada persona prestadora y discriminado por municipio.	OFICINA PQR
		mf	Factor de periodicidad en la facturación que equivale al número de meses dentro del ciclo de facturación.	OFICINA PQR
		NTU	Promedio durante el periodo de evaluación analizado, del número total de suscriptores del sistema y en el APS analizada para el servicio público domiciliario de acueducto. Al finalizar el semestre de análisis, este parámetro deberá corresponder al promedio del total de suscriptores del sistema durante dicho semestre que pertenecen al APS analizada.	OFICINA PQR

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

META DEL INDICADOR	<= 4 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año o <= 2 reclamaciones comerciales por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	ARTICULO 9 RESOLUCION CRA 688 DE 2014
--------------------	---	-----------------------------------	---------------------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	ENERO A JUNIO	JULIO A DICIEMBRE
RCm	1	
mf	1	
NTU	43,240	
<b>Resultado</b>	<b>0.02</b>	<b>#!DIV/0!</b>



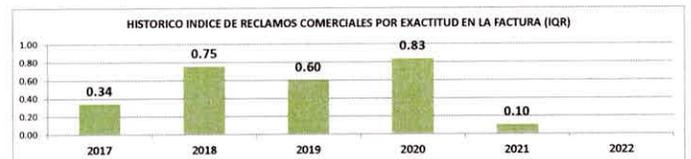
### INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Elaboró. Fredy Alexander Larrota Cantor  
Profesional PQR

Aprobo. Nixon Helder Mora Mendoza  
Subgerente de Asuntos Corporativos

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	CRITICA Y FACTURACIÓN				
<b>Producto/servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS				
<b>Responsable</b>	TECNOLOGA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 688 de 2014 y CRA 735 de 2015	X
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>COBERTURA ACUEDUCTO URBANO (Domicilios - Proyección de Ingresos 2023)</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Muestra el porcentaje de cubrimiento de las redes de Acueducto en Yopal, según el número de usuarios registrados legalmente en la EAAAY				
<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Unidad</b>	<b>Nombre variable</b>	<b>Explicación de la Variable</b>		<b>Fuente de Información</b>
$\frac{\text{Número de Suscriptores}}{\text{Suscriptores proyectados}} \times 100$	%	Suscriptores Acueducto facturados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos		SIC
		Suscriptores Acueducto proyectados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas proyectadas segun proyeccion de ingresos Ac		PI
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA MENSUAL		EFICACIA SEMESTRAL		EFFECTIVIDAD ANUAL
<b>Periodicidad</b>		X			X
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%		<b>META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2023</b>	AC	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:PROYECCION DE INGRESOS 2023
				<b>43,824</b>	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados AC 2023												
Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Suscriptores (facturados)	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312						
Domicilios (Proyeccion de ingresos)	42,703	42,805	42,907	43,009	43,111	43,213	43,315	43,417	43,519	43,621	43,723	43,825
<b>Resultados (%)</b>	<b>101%</b>	<b>101%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



#### Datos Historicos del Indicador

#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

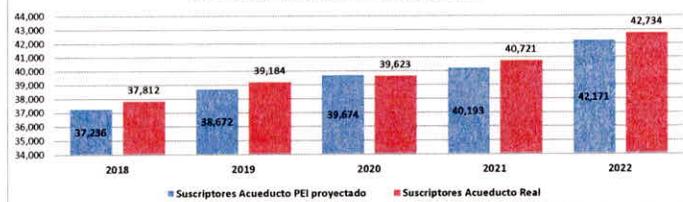
En el periodo de junio de 2023 se esta cumpliendo con la meta establecida, se tomo como fuente de informacion la proyeccion de ingresos 2023, teniendo en cuenta el crecimiento real de suscriptores para la vigencia.

#### PROPUESTA DE MEJORA

#### Suscriptores AC Proyectado Vs. Suscriptores AC Reales

Variables/Periodo	2018	2019	2020	2021	2022
Suscriptores Acueducto PEI proyectado	37,236	38,672	39,674	40,193	42,171
Suscriptores Acueducto Real	37,812	39,184	39,623	40,721	42,734
<b>% CON RESPECTO A LA META</b>	<b>102%</b>	<b>101%</b>	<b>101%</b>	<b>101%</b>	<b>101%</b>

#### HISTORICO SERVICIO DE ACUEDUCTO



Elaboró. Zulma Yojana Pérez Rojas  
Tecnóloga de Facturación

Aprobó. Nixon Helder Mora  
Subgerente asuntos corporativos

Vo.Bb. Adriana Cristitina Rosas  
Profesional Unidad Planeación



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.03.04.01  
Versión  
02

Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2014-11-14

## I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

Proceso	CRITICA Y 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
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Financiera		b. Calidad del Servicio	X
Nombre del Indicador	<b>COBERTURA ALCANTARILLADO URBANO (Domicilios - Proyección de Ingresos)</b>				
Objetivo del Indicador	Muestra el porcentaje de cubrimiento de las redes de Alcantarillado en Yopal, según el número de usuarios registrados legalmente en la E.A.A.A.Y				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$\frac{\text{Número de Suscriptores Alcantarillados facturados} \times 100}{\text{Suscriptores proyectados}}$	%	Suscriptores Alcantarillados facturados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos	SIC
		Suscriptores proyectados	Numero de personas Naturales ó Jurídicas proyectadas según proyeccion de ingresos	PI

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

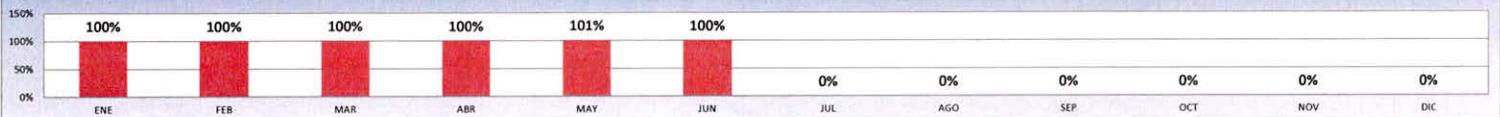
META DEL INDICADOR	100%	META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2023	ALC 44,118	FUENTE DE INFORMACION DE LA META: PROYECCION DE INGRESOS 2023
--------------------	------	--	---------------	---

## II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

### Registro de Resultados ALC 2023

Variables	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Suscriptores (Facturados)	43,028	43,040	43,191	43,248	43,615	43,655						
Suscriptores (Ingresos)	42,974	43,078	43,182	43,286	43,390	43,494	43,598	43,702	43,806	43,910	44,014	44,118
Resultados (%)	100%	100%	100%	100%	101%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

### COBERTURA ALCANTARILLADO URBANO 2023



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

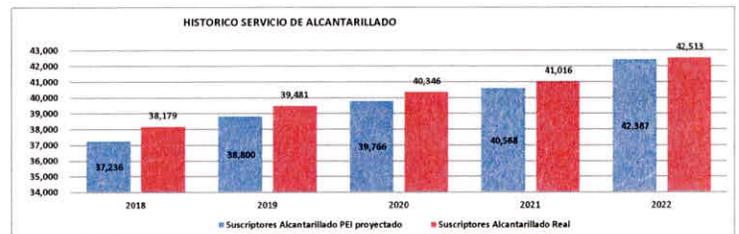
En el periodo de junio de 2023 se esta cumpliendo con la meta establecida, se tomo como fuente de informacion la proyeccion de ingreso 2023, teniendo en cuenta el crecimiento real de suscriptores para la vigencia.

### PROPUESTA DE MEJORA

## III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

### Suscriptores ALC Proyectado Vs. Suscriptores ALC Reales

Variabes/Periodo	2018	2019	2020	2021	2022
Suscriptores Alcantarillado PEI proyectado	37,236	38,800	39,766	40,568	42,387
Suscriptores Alcantarillado Real	38,179	39,481	40,346	41,016	42,513
% CON RESPECTO A LA META	103%	102%	101%	101%	100%



Elaboró: Zulma Yojana Pérez Rojas  
Tecnóloga de Facturación y Crítica

Aprobó: Nixon Heider Mora Mendoza  
Subgerente asuntos corporativos

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Ultima de Modificación

2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	CRITICA Y FACTURACION				
<b>RESPONSABLE</b>	TECNOLOGA OFICINA CRITICA Y FACTURACION				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>COBERTURA SERVICIO DE ASEO (SUSCRIPTORES -PROYECCION DE INGRESOS 2023)</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Reflejar el porcentaje de usuarios del servicio, en funcion del numero de domicilios.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Numero de Usuarios / Numero de domicilios * 100	%	Numero de Suscriptores	Número de de suscriptores con contrato de condiciones unificadas con la EAAAY y que se benefician con la prestación del servicio publico, bien como propietario del inmueble donde este se presta o como receptor directo del servicio.	SIC
		Numero de domicilios	Numero de personas Naturales ó Jurídicas proyectadas segun proyeccion de ingresos para servicio Aseo	PI

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	96%		<b>META EN SUSCRIPTORES PARA LA VIGENCIA 2023</b>	<b>ASEO</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META: PROYECCION INGRESOS 2023</b>
				<b>35,204</b>	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables /Periodo	ENERO	FEBR	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de Suscriptores	34,335	34,635	34,846	34,939	34,939	35,200						
(Proyeccion de Ingreos)	33,917	34,034	34,151	34,268	34,385	34,502	34,619	34,736	34,853	34,970	35,087	35,204
<b>Resultado</b>	<b>101%</b>	<b>102%</b>	<b>102%</b>	<b>102%</b>	<b>102%</b>	<b>102%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>En el periodo de junio de 2023 se esta cumpliendo con la meta establecida, se tomo como fuente de informacion la proyeccion de ingresos 2023, teniendo en cuenta el crecimiento real de suscriptores para la vigencia.</p>	

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO COBERTURA USUARIOS					
Variables - Periodo	2018	2019	2020	2021	2022
Suscriptores a diciembre	29,637	30,132	30,889	31,517	33,155
Numero de suscriptores proyectados As	37,236	31,211	32,059	31,244	34,209
<b>Resultados (%)</b>	<b>80%</b>	<b>97%</b>	<b>96%</b>	<b>101%</b>	<b>97%</b>



Elaboró. Zulma Palma Pérez  
Tecnóloga Facturación

Aprobó. Nixon Helder Mora  
Subgerente asuntos corporativos

Vo.Bo. Adriana Cristalina Rosas  
Profesional Oficina de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

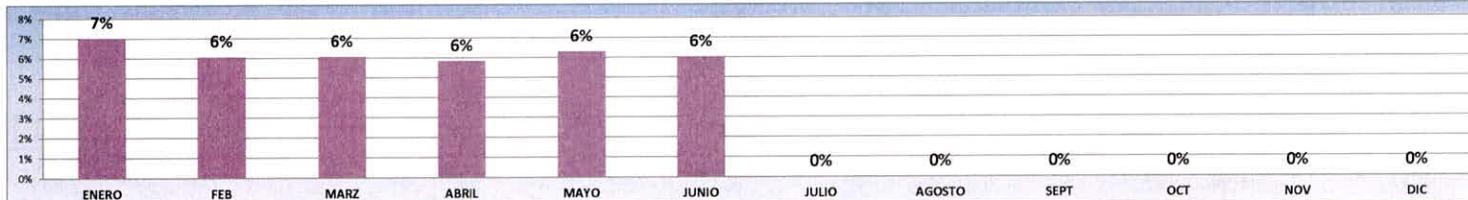
**Fecha Ultima de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de suscriptores facturados en ceros	3,018	2,612	2,611	2,516	2,727	2,608						
Numero de suscriptores	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312						
<b>Resultado</b>	<b>7%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	<b>6%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

en el mes de junio de 2023 se facturaron 2608 predios con consumos 0 los cuales incluyen deshabitados, lotes, predios en demolicion, poco uso sin consumo, lo que refleja el 6% de los suscriptores facturados esta cifra disminuyo gracias a las inspecciones a predios donde los medidores presentan novedades y se ha facturado por promedio.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Elaboró. Zulma Yojani Perez Rojas  
Tecnologa Oficina Critica y facturacion

Aprobó. Nixon Helder Mora  
Subgerente asuntos corporativos

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas  
Profesional Oficina de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-12-19

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	CRITICA Y FACTURACION			
<b>RESPONSABLE</b>	TECNOLOGA OFICINA DE CRITICA Y FACTURACION			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE ERRORES DE TOMA DE LECTURAS</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	MUESTRA EL PORCENTAJE DE LOS ERRORES DE TOMA DE LECTURAS			
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
Total de Errores de toma de lecturas/cantidad de lecturas aforadas *100	%	Numero de Errores de Toma de lecturas	Cantidad de Errores de Toma de lecturas (Mensuales)	Unidad de facturacion y critica
		Numero de Lecturas Aforadas	Cantidad de Lecturas Aforadas (Mensuales)	Unidad de facturacion y critica
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		X	SEMESTRAL ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≤3%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de Errores de Toma de lecturas	58	65	49	59	67	79	63					
Numero de Lecturas Aforadas	45,402	45,602	45,707	45,755	45,809	45,927	46,032					
<b>Resultado</b>	<b>0.13%</b>	<b>0.14%</b>	<b>0.11%</b>	<b>0.13%</b>	<b>0.15%</b>	<b>0.17%</b>	<b>0.14%</b>	#####	#####	#####	#####	##
			0.13%			0.15%			0.14%			



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

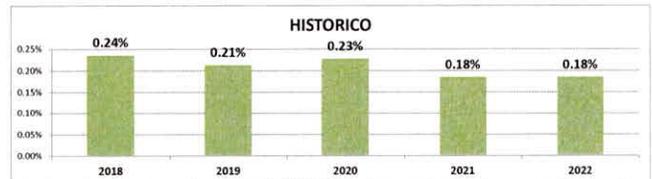
En el mes de junio de 2023 se corrigieron 63 errores de lectura de los 45,927 aforos realizados, lo que refleja el 0,14%, los errores de aforo que aumentaron se debe a personal nuevo.

#### PROPUESTA DE MEJORA

reposicion de los medidores en mal estado (medidores nubados), personal capacitado se programara cada dos tres meses reinducciony capatacion al personal operativo

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Promedio Numero de Errores de Toma de lecturas	93	86	93	78	78
Promedio Numero de Lecturas Aforadas	39,534	40,526	41,174	42,494	42,494
<b>Resultados</b>	<b>0.24%</b>	<b>0.21%</b>	<b>0.23%</b>	<b>0.18%</b>	<b>0.18%</b>



Elaboró. Zulma Yojana Perez Rosas  
Tecnologa Oficina Critica y facturacion

Aprobó. Nixon Helder Mora  
Subgerente asuntos corporativos

Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas  
Profesional Oficina de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.12.03

Versión

2

**Fecha de Elaboración**

2010-11-10

**Fecha Ultima de Modificación**

2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL ANUAL

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

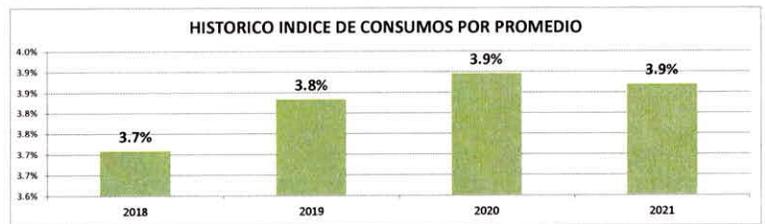
REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Numero de suscriptores con consumos facturados por promedios	1,882	2,169	2,115	2,235	2,263	2,279						
Numero de Suscriptores facturados	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312						
<b>Resultado</b>	4.4%	5.0%	4.9%	5.2%	5.2%	5.3%	#####	#IDIV/O!	#####	#IDIV/O!	#IDIV/O!	#IDIV/O!



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>En el mes de junio de 2023 se facturaron con consumo promedio 2279 predios, los cuales estan incluidos los medidores que se encuentran frenados, dañados, nubados, dentro de rejas en proceso de desviaciones, el aumento en la cifra se debe a las inspecciones de critica consumo 0 a predios habitados, los cuales se les facturo promedio.</p>	

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Pormedio Numero de Consumos facturados por promedios	1,402	1,479	1,542	1,575	1,991
Promedio Numero de Suscriptores facturados	37,812	38,582	39,585	40,722	42,176
<b>Resultados</b>	3.7%	3.8%	3.9%	3.9%	4.7%



Elaboró: Zulma Yejana Perez Rojas  
Tecnologa Oficina Critica y Facturacion

Aprobó: Nixon Helder Mora Mendoza  
Subgerente asuntos corporativos

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



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.03.04.01  
Versión  
01

Fecha de Elaboracion  
10 de Noviembre de 2010

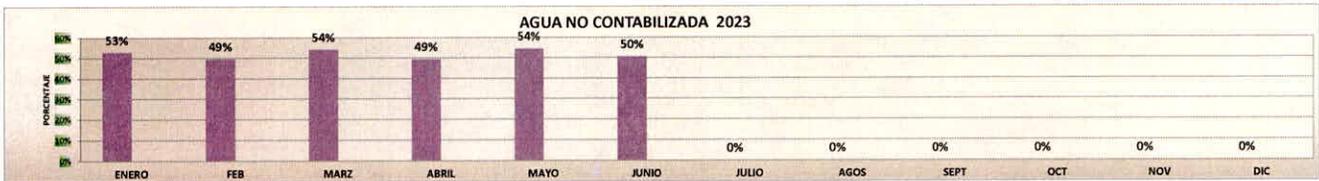
Fecha Ultima de Modificacion  
10 de Noviembre de 2010

## 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	<b>INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA REDES</b>				
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
$\left( \frac{\text{Volumen Producido} - \text{Volumen facturado}}{\text{Volumen producido}} \right) \cdot 100$	%	Volumen Producido	Volumen de agua (m3) que la Empresa introdujo al sistema de distribución durante un periodo determinado (mensual), medida a la salida de tanques de almacenamiento, menos desperdicio por mantenimiento.		SPTAP
		Numero de suscriptores	Volumen de agua que la Empresa facturó durante un periodo determinado (mensual)/ en el numero de suscriptores		Dir. Comercial
Mide:	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
META DEL INDICADOR	35%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		PLAN ESTRATEGICO INDITUCIONAL 2020-2023	

## II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS 2023													
Variables	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMED
Volumen Suministrado Red Pozos - planta definitiva (Técnica)	1,273,392	1,169,208	1,301,808	1,255,307	1,268,864	1,270,067							1,256,441
Volumen facturado (comercial)	601,975	591,220	598,699	637,012	578,473	630,079							606,243
Resultados (%)	53%	49%	54%	49%	54%	50%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	52%



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el mes de junio de 2023, el indicador del indice de agua no contabilizada fue de 50%, lo que refleja una disminucion de 4 puntos porcentuales, frente al resultado del mes de mayo de 2023.

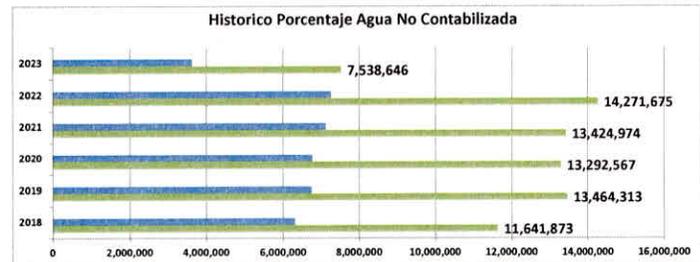
### PROPUESTA DE MEJORA

Se deben tomar medidas efectivas en la reduccion de perdidas, toda vez que para el mes de marzo y mayo de 2023 el IANC fue de 54% es decir se esta pidiendo mas de la mitad de agua que se produce, la ofina de facturacion cumple con las actividades de recuperacion en lo que tiene que ver con la facturacion por promedio a los predios que estan habitados con medidores frenados o en mal estado, de igual forma en el proceso de poscritica se revisan los predios que no tubieron consumo para identificar la causa, reportar las novedades a las ofinas de cartera y medidores, asi mismo se tienen en cuenta para facturar promedio en el periodo siguiente, es necesario la instalacion de micromedicion en la ciudadela la bendicion, sector donde se identifica gran cantidad de desperdicio de agua. **(NOTA): en tanto la empresa no logre entender que mas del 50% de la produccion de agua se esta perdiendo, el facturado no va aumentar, por ende los gastos siempre seran mas altos que los ingresos. (las perdidas comerciales se han estado subsanando con la reposicion de medidores, reparaciones de fugas en el medidor de manera inmediata, detecccion y corte de fraudes e ilegales) con las acciones realizadas de comercial el 90% de las perdidas de la empresa son tecnicas.**

## III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

### HISTORICO AGUA NO CONTABILIZADA

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen producido	11,641,873	13,464,313	13,292,567	13,424,974	14,271,675	7,538,646
Volumen facturado	6,317,359	6,766,798	6,785,269	7,134,900	7,275,953	3,637,458
Resultados (%)	40.0%	45.7%	49.7%	49.0%	49.0%	51.7%



Elaboró. Zulma Tojano Perez Rojas  
Tecnología Facturación

DORYS HOLGUIN PARRA  
Profesional SPTAP

Aprobo. Nixon Helder Mora Mendoza  
Subgerente Asuntos Corporativos

VoBo. Adriana Cristina Rosas V.  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$IPUF = \frac{AS_1 - AF_{1x}}{N_{1x} \times 12}$	m3/suscriptor/mes	AS <sub>0</sub>	agua potable suministrada m3/mes	Unidad PTAP
		AF <sub>0,ac</sub>	consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	Unidad de facturación
		No <sub>0,ac</sub>	Número de suscriptores facturados mensual	

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>7.84</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	Estudio Tarifario - suricata
---------------------------	-------------	--	------------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
agua potable suministrada m3/mes	1,273,392	1,169,208	1,301,808	1,255,306	1,268,864	1,270,067						
consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/mes	601,975	583,093	598,699	637,012	578,473	630,079						
Número de suscriptores facturados mensual	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312						
<b>IPUF MENSUAL</b>	<b>15.6</b>	<b>13.6</b>	<b>16.3</b>	<b>14.3</b>	<b>16.0</b>	<b>14.8</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	#####	#####
<b>IPUF ACUMULADO</b>	<b>15.6</b>	<b>14.6</b>	<b>15.2</b>	<b>15.0</b>	<b>15.2</b>	<b>15.1</b>						



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

En el mes de junio de 2023 el indice de perldads por suscriptor fue de 14.8, lo que indica que no se esta cumpliendo con la meta del indicador.

Se deben tomar medidas efectivas en la reduccion de perdidas, toda vez que el IANC supera el de 50% es decir se esta perdiendo mas de la mitad de agua que se produce, la ofina de facturacion cumple con las actividades de recuperacion en lo que tiene que ver con la facturacion por promedio a los predios que estan habitados con medidores frenados o en mal estado, de igual forma en el proceso de poscritica se revisan los predios que se les facturo consumos 0 para identificar su causa, reportar las novedades a las ofinas de cartera y medidores, asi mismo se tienen en cuenta para facturar promedio en el periodo siguiente.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Agua potable suministrada m3/año	11,649,089	13,464,313	13,292,567	1,118,748	1,189,306
Consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de acueducto m3/año	6,256,074	6,685,059	6,785,269	595,277	606,329
Promedio Número de suscriptores facturados año	37,135	38,580	39,624	40,720	42,192
<b>Resultados</b>	<b>12.1</b>	<b>14.6</b>	<b>13.7</b>	<b>1.1</b>	<b>13.8</b>



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

Aprobó: Nixon Helder Mora Mendoza  
Subgerente asuntos corporativos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.12.03

Versión

2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

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

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

UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$ICUF_{0,ac/ai}^R = \frac{AF_{0,ac/ai}^R}{N_{ac/ai}^R * 12}$	$AF_{ac/ai}^R$	consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N_{ac/ai}^R$	Número de suscriptores residenciales facturados mensual	
$ICUF_{0,ac/ai}^{NR} = \frac{AF_{0,ac/ai}^{NR}}{N_{ac/ai}^{NR} * 12}$	$AF_{ac/ai}^{NR}$	consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para cada servicio público	Unidad de facturación
	$N_{ac/ai}^{NR}$	Número de suscriptores no residenciales facturados mensual	
	$P_{Ac/Aic}$	Participación (%) de los suscriptores residenciales ( $N_{ac/alc}^R$ ) sobre los suscriptores totales ( $N_{ac/alc}$ ) para cada servicio público	

EFICACIA	EFICIENCIA	x		EFFECTIVIDAD
MENSUAL	SEMESTRAL			ANUAL

16.18

FUENTE DE INFORMACION DE LA META:

Estudio Tarifario - suricata

#### ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor SERVICIO ACUEDUCTO 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para acueducto	522,404	511,540	514,611	553,117	500,909	549,901						
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para acueducto	40,418	40,504	40,572	40,625	40,691	40,758						
$ICUF_{Ac}^R$	13	13	13	14	12	13	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#####	#####	#iDIV/0!	#####
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para acueducto	79,571	79,680	84,088	83,895	77,564	80,178						
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para acueducto	2,550	2,530	2,536	2,537	2,549	2,554						
$ICUF_{Ac}^{NR}$	31	31	33	33	30	31	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#####	#####	#iDIV/0!	#####

#### ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor SERVICIO ALCANTARILLADO 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
consumo de agua facturada a suscriptores residenciales (m3/mes) para alcantarillado	515,522	501,763	508,533	542,590	496,407	534,545						
Número de suscriptores residenciales facturados mensual para alcantarillado	40,554	40,588	40,736	40,789	41,127	41,164						
$ICUF_{Aic}^R$	13	12	12	13	12	13	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#####	#####	#iDIV/0!	#####
consumo de agua facturada a suscriptores no residenciales (m3/mes) para alcantarillado	83,050	81,330	88,822	86,763	79,757	82,583						
Número de suscriptores no residenciales facturados mensual para alcantarillado	2,474	2,452	2,455	2,459	2,488	2,491						
$ICUF_{Aic}^{NR}$	34	33	36	35	32	33	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#####	#####	#iDIV/0!	#####

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

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
$N_{ac}$	42,968	43,034	43,108	43,162	43,240	43,312	0	0	0	0	0	0
$P_{Ac}$	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#####	#####	#iDIV/0!	#####
$N_{aic}$	43,028	43,040	43,191	43,248	43,615	43,655	0	0	0	0	0	0
$P_{Aic}$	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	0.94	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#####	#####	#iDIV/0!	#####

#### ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor 2023

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
$ICUF_{Ac}$	14.01	13.74	13.89	14.76	13.38	14.55	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#####	#####	#iDIV/0!	
$ICUF_{Aic}$	13.91	13.55	13.83	14.55	13.21	14.14	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#####	#####	#iDIV/0!	





## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.12.03

Versión

2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022
ICUFAC	14.18	14.62	14.20	14.61	14.38
ICUFALC	14.06	14.40	13.99	14.40	14.15



*[Handwritten signature]*  
Elaboro: Zulma Yajaira Pérez Rojas  
Jefe Unidad de Crédito y Facturación

*[Handwritten signature]*  
Aprobó: Nixon Helder Mora Mendoza  
Subgerente asuntos corporativos

*[Handwritten signature]*  
VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	99%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	CARACTERIZACIÓN PROCESO
---------------------------	-----	--	-------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

#### COBERTURA MEDIDORES ACUEDUCTO EFECTIVA

Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de medidores Funcionando	38,354	38,992	39,018	39,029	38,870	39,029							38673
Numero de Medidores Instalados	42,931	43,085	43,106	43,150	43,202	43,283							43008
<b>Resultado</b>	<b>89.3%</b>	<b>90.5%</b>	<b>90.5%</b>	<b>90.4%</b>	<b>90.0%</b>	<b>90.2%</b>	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#####	#####	####	<b>89.9%</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

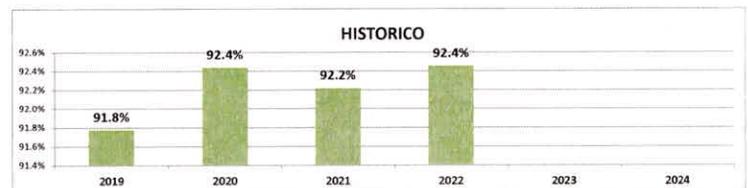
Relación de medidores funcionando con respecto al número de medidores instalados.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Realizamos la notificaciones de los medidores con daños, los frenados y nubados.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Promedio Numero de medidores Funcionando	35,909	36,969	38,261	38,460		
Promedio Numero de Medidores Instalados	39,129	39,995	41,492	41,601		
<b>Resultados</b>	<b>91.8%</b>	<b>92.4%</b>	<b>92.2%</b>	<b>92.4%</b>		



*Cupertino Niño*  
Elaboró. CUPERTINO NIÑO  
Tecnico oficina de Medidores

*Jose Beller Suarez Chaparro*  
Revisó. JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO  
Tecnólogo oficina de Medidores

*Nixon Helder Mora Mendoza*  
Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza  
Subgerente Asuntos corporativos

*Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

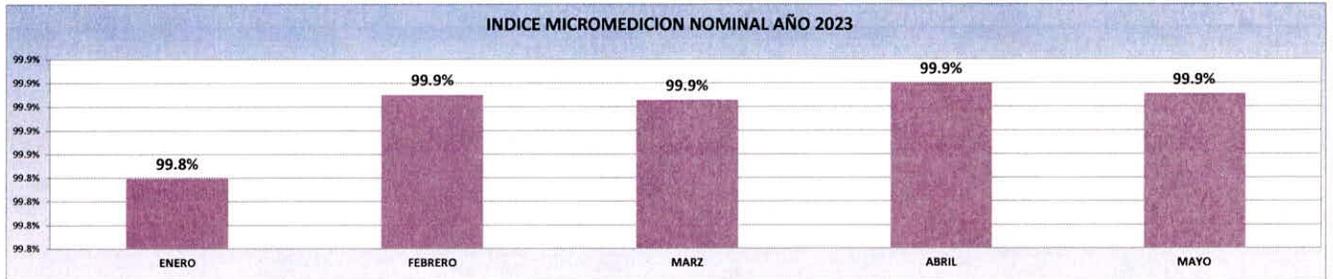
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Numero de medidores instalados	42,931	43,085	43,106	43,150	43,202	43,283							
Total de suscriptores	43,000	43,139	43,161	43,202	43,256	43,327							
<b>Resultado</b>	<b>99.8%</b>	<b>99.9%</b>	<b>99.9%</b>	<b>99.9%</b>	<b>99.9%</b>	<b>99.9%</b>	<b>#iDIV/0!</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#iDIV/0!</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Relación de medidores instalados con respecto al número de suscriptores de acueducto, sin tener en cuenta el funcionamiento o registro de consumo de los medidores

#### PROPUESTA DE MEJORA

Generar reporte de los predios sin medidor, generar inspección de campo para verificar estos predios poder verificar las causas actuales el porque no tiene medidor, si son predios habitados y con servicio normal se procederá a realizar el debido proceso para su instalación.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



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

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

*[Signature]*  
**Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza**  
Subgerente asuntos corporativos

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

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

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

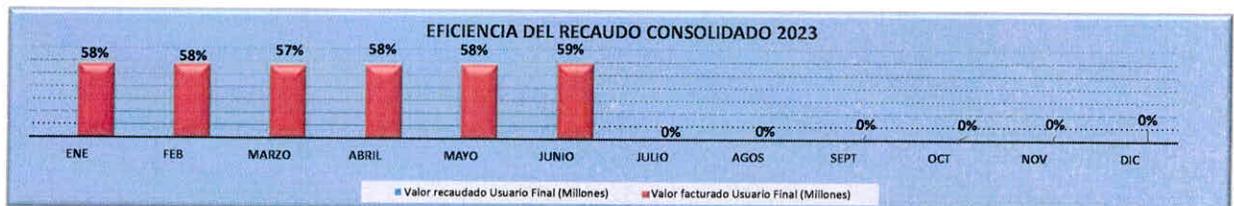
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto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

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

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

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

Registro de Resultados 2023												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	2,937	2,936	2,979	3,078	3,063	3,173						
Valor facturado Usuario Final (Millones)	5,070	5,071	5,194	5,329	5,268	5,347						
<b>Resultados (%)</b>	<b>58%</b>	<b>58%</b>	<b>57%</b>	<b>58%</b>	<b>58%</b>	<b>59%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

La Eficiencia en el recaudo consolidado a enero de 2023, aumento dos (2) puntos porcentuales en comparación con el mes de diciembre de 2022, con una eficiencia del 58%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 42%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintisiete (27) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.

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

La Eficiencia en el recaudo consolidado a marzo de 2023, disminuyó un punto porcentual en comparación con el mes de febrero de 2023, con una eficiencia del 57%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintiocho (28) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.

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

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

La Eficiencia en el recaudo consolidado a junio de 2023, subió un (1) punto porcentual en comparación con el mes de mayo de 2023, con una eficiencia del 59%. Esto quiere decir que del 100% facturado total queda pendiente por recaudar el 41%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintisiete (26) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.

**PROPUESTA DE MEJORA**

**Plan de Mejora:** Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizarán las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten más de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primera visita. **13)** Alternar a los cortes del servicio de acueducto, se envía avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de la ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.11
Versión
04

Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2021-10-27

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	32,162	18,166	18,166
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	62,178	31,279	31,279
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	52%	58%	58%

valores dados en millones de pesos



**Elaboró: ADRIANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN**

Jefe Unidad de Cartera

**Aprobó: NIXON HELBER MORA MENDOZA**

Subgerente de Asuntos Corporativos

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

Profesional Unidad Planeación

		FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR				Tipo de Documento						
						Formato		Código				
Fecha de Elaboracion		Fecha Ultima de Modificacion		Versión								
2010-11-10		2021-10-27		04								
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR												
Proceso	CARTERA											
Producto / servicio	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS											
Responsables	JEFE UNIDAD DE CARTERA											
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		X	RESOLUCION CRA No. 12 1995						
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica						
Nombre del Indicador	<b>EFICIENCIA DEL RECAUDO CORRIENTE AAA</b>											
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.											
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable			Fuente de Información						
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo de: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.			Dirección Comercial Informe del sistema						
		Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en el ultimo mes. Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.									
Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD	X						
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL							
META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023								
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES												
Registro de Resultados 2023												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	2,395	2,474	2,514	2,568	2,563	2,690						
Valor facturado Usuario Final (Millones)	2,930	3,016	3,090	3,192	3,113	3,285						
Resultados (%)	82%	82%	81%	80%	82%	82%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!
EFICIENCIA EN EL RECAUDO CORRIENTE AAA 2023												
												
INTERPRETACION DE RESULTADOS				PROPUESTA DE MEJORA								
<p>La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a enero de 2023, aumento un (1) punto porcentual en comparación con diciembre de 2022, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a febrero de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con enero de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a marzo de 2023, se disminuyó un punto porcentual en comparación con febrero de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 19%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a abril de 2023, se disminuyó un punto porcentual en comparación con marzo de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 20%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a mayo de 2023, se aumentó dos puntos porcentuales en comparación con abril de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo corriente consolidado a junio de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con mayo de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 18%, este indicador esta dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p>				<p><b>Plan de Mejora:</b> Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizaron las siguientes actividades: <b>1)</b> Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. <b>2)</b> Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. <b>3)</b> Financiación mediante acuerdos de pago. <b>4)</b> Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. <b>5)</b> Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. <b>6)</b> Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. <b>7)</b> Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. <b>8)</b> Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. <b>9)</b> Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. <b>10)</b> Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. <b>11)</b> Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. <b>12)</b> Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. <b>13)</b> Alternó a los cortes del servicio de acueducto, se envia avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. <b>14)</b> Las demás que se estimen convenientes dentro de la ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.</p>								



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.11

Versión

04

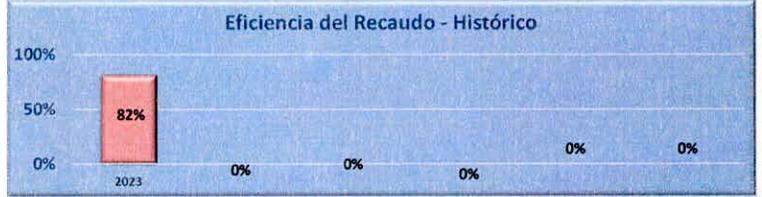
Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2021-10-27

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Variables	2023					
valor recaudado	15,204					
valor facturado	18,626					
% Eficiencia del recaudo	82%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RÓDRIGUEZ FARFAN

Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: NIXON HELBER MORA MENDOZA

Subgerente de Asuntos Corporativos

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación

		FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR				Tipo de Documento						
						Formato		Código				
Fecha de Elaboración		Fecha Última de Modificación		Versión								
2010-11-10		2021-10-27		04								
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR												
Proceso	CARTERA											
Producto / servicio												
Responsables	JEFE UNIDAD DE CARTERA											
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD		X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	X				
Tipo de Indicador	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica						
Nombre del Indicador	<b>EFICIENCIA EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE ACUEDUCTO</b>											
Objetivo del Indicador	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.											
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable					Fuente de Información				
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo de: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.					Dirección Comercial - Informe del sistema				
		Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en el ultimo mes. Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.									
Mide:	EFICIENCIA			EFICACIA		EFFECTIVIDAD	X					
Periodicidad	MENSUAL	X		SEMESTRAL		ANUAL						
META DEL INDICADOR	85%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023							
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES												
Registro de Resultados 2023												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	1,161	1,181	1,200	1,242	1,209	1,292						
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,433	1,461	1,492	1,555	1,487	1,606						
Resultados (%)	81%	81%	80%	80%	81%	80%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!
EFICIENCIA EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIO DE ACUEDUCTO 2023												
												
INTERPRETACION DE RESULTADOS						PROPUESTA DE MEJORA						
<p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en enero de 2023, aumento un (1) punto porcentual en comparación con diciembre de 2022, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 19%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en febrero de 2023, se mantiene porcentualmente en comparación con enero de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 19%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en marzo de 2023, disminuyó un punto porcentual en comparación con febrero de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 20%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en abril de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con marzo de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 20%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en mayo de 2023, aumentó un punto porcentual en comparación con abril de 2023, con una eficiencia del 81%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 19%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con cuatro (4) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de acueducto en junio de 2023, disminuyó un punto porcentual en comparación con mayo de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 20%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p>						<p><b>Plan de Mejora:</b> Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizaron las siguientes actividades: <b>1)</b> Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. <b>2)</b> Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. <b>3)</b> Financiación mediante acuerdos de pago. <b>4)</b> Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. <b>5)</b> Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. <b>6)</b> Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. <b>7)</b> Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. <b>8)</b> Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. <b>9)</b> Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. <b>10)</b> Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. <b>11)</b> Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. <b>12)</b> Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. <b>13)</b> Alternó a los cortes del servicio de acueducto, se envía avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. <b>14)</b> Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecuciones de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.</p>						



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.11

Versión

04

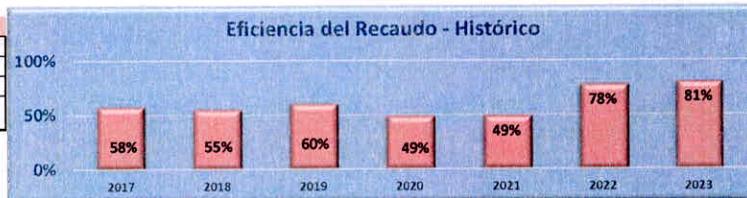
Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2021-10-27

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	15,460	1,090	7,285
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	31,359	1,396	9,034
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	49%	78%	81%



valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: NIXON HELBER MORA MENDOZA

Subgerente de Asuntos Corporativos //

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación

		<b>FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR</b>				<b>Tipo de Documento</b>						
						Formato Código 51.11		Versión 04				
<b>Fecha de Elaboracion</b> 2010-11-10		<b>Fecha Ultima de Modificacion</b> 2021-10-27										
<b>I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR</b>												
<b>Proceso</b>	CARTERA											
<b>Producto / servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS											
<b>Responsables</b>	JEFE UNIDAD DE CARTERA											
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL			MATRIZ CALIDAD		X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	X				
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica						
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>EFICIENCIA EN EL RECAUDO CORRIENTE SERVICIOS DE ALCANTARILLADO</b>											
<b>Objetivo del Indicador</b>	Muestra el comportamiento del Recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la Empresa.											
<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Unidad</b>	<b>Nombre variable</b>	<b>Explicación de la Variable</b>					<b>Fuente de Información</b>				
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto de la facturación de ese mismo periodo de: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.					Dirección Comercial Informe del sistema				
		Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en el ultimo mes. Incluye: cargos fijos, consumos, conexión, reconexión y otros.									
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA			EFICACIA			<b>EFFECTIVIDAD ANUAL</b>	X				
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X		SEMESTRAL								
<b>META DEL INDICADOR</b>	85%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			<b>PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020-2023</b>							
<b>II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES</b>												
<b>Registro de Resultados 2023</b>												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	538	545	556	579	561	592						
Valor facturado Usuario Final (Millones)	649	659	673	703	674	713						
<b>Resultados (%)</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	<b>82%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!
												
<b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>						<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>						
<p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en enero de 2023, se mantiene con una eficiencia del 83%, en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 &gt; ER ≥ 0,6, con 2 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.</p>						<p><b>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:</b> Actividades a realizar: <b>1)</b> Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. <b>2)</b> Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. <b>3)</b> Financiación mediante acuerdos de pago. <b>4)</b> Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. <b>5)</b> Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. <b>6)</b> Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. <b>7)</b> Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. <b>8)</b> Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. <b>9)</b> Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. <b>10)</b> Se generarán notificaciones de cobro prejudicado a usuarios que presenten más de seis (6) meses de morosidad. <b>11)</b> Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. <b>12)</b> Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. <b>13)</b> Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envía avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. <b>14)</b> Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecuciones de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.</p>						
<p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en febrero de 2023, se mantiene con una eficiencia del 83%, en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 &gt; ER ≥ 0,6, con 2 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.</p>												
<p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en marzo de 2023, se mantiene con una eficiencia del 83%, en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 &gt; ER ≥ 0,6, con 2 puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.</p>												
<p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en abril de 2023, disminuyó un punto porcentual, en comparación con marzo de 2023. Con una Eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 18%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 &gt; ER ≥ 0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.</p>												
<p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en mayo de 2023, aumentó un punto porcentual, en comparación con abril de 2023. Con una Eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 &gt; ER ≥ 0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.</p>												
<p>La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de alcantarillado en junio de 2023, se mantuvo porcentualmente, en comparación con mayo de 2023. Con una Eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 &gt; ER ≥ 0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo de la meta establecida del 85%.</p>												



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
<b>Código</b>
51.11
<b>Versión</b>
04

**Fecha de Elaboracion**  
2010-11-10

**Fecha Ultima de Modificacion**  
2021-10-27

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	-	6,215	3,371
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	-	7,583	4,071
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	#IDIV/0!	82%	83%



valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Unidad de Cartera

Aprobó: NIXON HELBER MORA MENDOZA

Subgerente de Asuntos Corporativos

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.11  
Versión  
04

**Fecha de Elaboracion**  
2010-11-10

**Fecha Ultima de Modificacion**  
2021-10-27

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	696	748	759	747	793	806						
Valor facturado Usuario Final (Millones)	847	896	924	934	952	965						
<b>Resultados (%)</b>	<b>82%</b>	<b>83%</b>	<b>82%</b>	<b>80%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en enero de 2023, subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2022, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 18%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER ≥ 0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en febrero de 2023, subió un (1) punto porcentual en comparación con enero de 2023, con una eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER ≥ 0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en marzo de 2023, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con febrero de 2023, con una eficiencia del 82%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 18%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER ≥ 0,6, con tres (3) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en abril de 2023, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2023, con una eficiencia del 80%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 20%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER ≥ 0,6, con cinco (5) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en mayo de 2023, aumentó tres (3) puntos porcentuales en comparación con abril de 2023, con una eficiencia del 83%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 17%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER ≥ 0,6, con dos (2) puntos porcentuales por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo corriente del servicio de aseo en junio de 2023, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2023, con una eficiencia del 84%. Esto quiere decir que del 100% facturado corriente queda pendiente por recaudar el 16%, Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño, teniendo en cuenta los rangos que están entre el 0.85 > ER ≥ 0,6, con un (1) punto porcentual por debajo para cumplir la meta establecida que es del 85%.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.11

Versión

04

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2021-10-27

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
valor recaudado	15,961	20,044	24,614	22,706	4,549	4,549	4,549
valor facturado	27,714	36,370	40,927	46,391	5,518	5,518	5,518
% Eficiencia del recaudo	58%	55%	60%	49%	82%	82%	82%



valores dados en millones de pesos

Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: NIXON HELBER MORA MENDOZA

Subgerente de Asuntos Corporativos

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación

	<b>FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR</b>		<b>Tipo de Documento</b>
			Formato Código 51.11 Versión 04
Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2021-10-27	

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

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

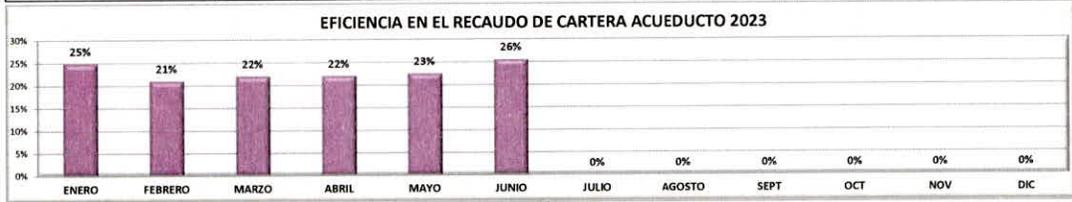
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	30%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	<b>PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023</b>
---------------------------	-----	--	---

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS 2023													
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	261	210	226	228	236	255							
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,048	999	1,026	1,034	1,048	995							
<b>Resultado %</b>	<b>25%</b>	<b>21%</b>	<b>22%</b>	<b>22%</b>	<b>23%</b>	<b>26%</b>	#DIV/0!						



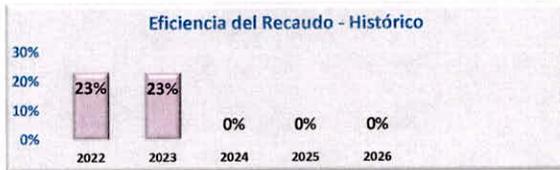
**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

<p><b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b></p> <p>La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en enero de 2023, subió tres (3) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 75%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con sesenta (60) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en febrero de 2023, disminuyó cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 79%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con sesenta y cuatro (64) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en marzo de 2023, subió un (1) punto porcentual en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 78%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con sesenta y tres (63) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en abril de 2023, se mantuvo porcentualmente en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 78%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con sesenta y tres (63) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en mayo de 2023, subió un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con sesenta y dos (62) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p> <p>La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de acueducto en junio de 2023, subió tres (3) puntos porcentuales en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85&gt;ER≥0,6, con cincuenta y nueve (59) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROPUESTA DE MEJORA</b></p> <p><b>Plan de Mejora:</b> Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizarán las siguientes actividades: <b>1)</b> Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. <b>2)</b> Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. <b>3)</b> Financiación mediante acuerdos de pago. <b>4)</b> Expedición de bonos a la deuda a usuarios que lo requieran. <b>5)</b> Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. <b>6)</b> Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. <b>7)</b> Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. <b>8)</b> Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. <b>9)</b> Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. <b>10)</b> Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. <b>11)</b> Alternar a los cortes del servicio de acueducto, se envía avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. <b>12)</b> Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecuciones de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.</p>
---	---

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO					
Variables	2022	2023	2024	2025	2026
valor recaudado	2,796	1,416			
valor facturado	12,000	6,150			
<b>% Eficiencia del recaudo</b>	<b>23%</b>	<b>23%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

valores dados en millones de pesos



  
 Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
 Jefe Unidad de Cartera

  
 Aprobó: NIXON HELBER MORA MENDOZA  
 Subgerente de Asuntos Corporativos

  
 Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.11
Versión
04

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2021-10-27

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	30%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	<b>PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023</b>
---------------------------	-----	--	---

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
VARIABLES / PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	112	99	107	105	108	103						
Valor facturado Usuario Final (Millones)	406	396	407	406	412	403						
<b>Resultado %</b>	<b>28%</b>	<b>25%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	<b>26%</b>	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en enero de 2023, fue del 28%, subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 72%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con cincuenta y siete (57) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en febrero de 2023, fue del 25%, bajó tres (3) puntos porcentuales en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 75%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con sesenta (60) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en marzo de 2023, fue del 26%, subió un (1) punto porcentual en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con cincuenta y nueve (59) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en abril de 2023, fue del 26%, se mantuvo porcentualmente en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con cincuenta y nueve (59) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en mayo de 2023, fue del 26%, se mantuvo porcentualmente en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con cincuenta y nueve (59) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de alcantarillado en junio de 2023, fue del 26%, se mantuvo porcentualmente en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 74%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con cincuenta y nueve (59) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

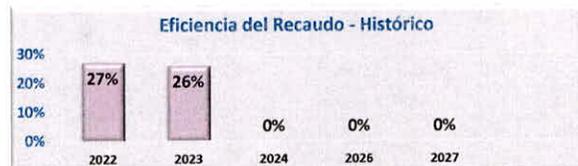
#### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
VARIABLES	2022	2023	2024	2026	2027
valor recaudado	1,252	634			
valor facturado	4,608	2,430			
% Eficiencia del recaudo	27%	26%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: NIXÓN HELBER MORA MENDOZA  
Subgerente de Asuntos Corporativos

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación

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

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

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

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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	30%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023
---------------------------	-----	--	--

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**



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

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en enero de 2023, fue del 25%, subió cuatro (4) puntos porcentuales en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 75%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta (60) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en febrero de 2023, fue del 23%, bajo dos (2) puntos porcentuales en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 77%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y dos (62) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en marzo de 2023, fue del 20%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 80%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y cinco (65) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en abril de 2023, fue del 25%, aumentó cinco (5) puntos porcentuales en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 75%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta (60) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en mayo de 2023, fue del 22%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 78%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y tres (63) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo de cartera del servicio de aseo en junio de 2023, fue del 18%, disminuyó tres (3) puntos porcentuales en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 82%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85>ER≥0,6, con sesenta y siete (67) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

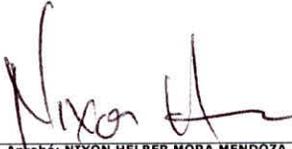
**Plan de Mejora:** Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicios: Actividades a realizar: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos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

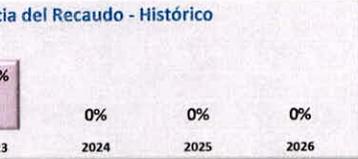
**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO					
Variables	2022	2023	2024	2025	2026
valor recaudado	1,594	169			
valor facturado	7,156	687			
% Eficiencia del recaudo	22%	25%	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI

valores dados en millones de pesos

  
 Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
 Jefe Unidad de Cartera

  
 Aprobó: NIXON HELBER MORA MENDOZA  
 Subgerente de Asuntos Corporativos



  
 Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

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

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	1,423	1,391	1,426	1,470	1,445	1,546						
Valor facturado Usuario Final (Millones)	2,481	2,460	2,518	2,589	2,535	2,600						
<b>Resultados (%)</b>	<b>57%</b>	<b>57%</b>	<b>57%</b>	<b>57%</b>	<b>57%</b>	<b>59%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en enero de 2023, fue del 57%, subió un (1) punto porcentual en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en febrero de 2023, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en marzo de 2023, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en abril de 2023, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en mayo de 2023, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en mayo de 2023, fue del 57%, se mantuvo porcentualmente en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de acueducto en junio de 2023, fue del 59%, subió dos (2) puntos porcentuales en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 41%. Este indicador está por debajo del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintiseis (26) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

#### PROPUESTA DE MEJORA

**Plan de Mejora:** Para la vigencia de 2023, con el fin de subir este indicador se realizarán las siguientes actividades: **1)** Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. **2)** Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. **3)** Financiación mediante acuerdos de pago. **4)** Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. **5)** Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. **6)** Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. **7)** Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. **8)** Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. **9)** Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. **10)** Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. **11)** Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. **12)** Se realizará el repaso a los predios con morosidad que no haya sido posible realizar el corte en la primer visita. **13)** Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envía avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. **14)** Las demás que se estimen convenientes dentro de las ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
valor recaudado	6,534	9,794	12,412	12,509	15,460	16,192	8,701
valor facturado	11,076	17,405	20,453	25,785	31,359	29,158	15,183
% Eficiencia del recaudo	59%	56%	61%	49%	49%	56%	57%

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: NIXON HELBER MORA MENDOZA

Subgerente de Asuntos Corporativos

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
**Código**  
51.11  
**Versión**  
04

**Fecha de Elaboracion**  
2010-11-10

**Fecha Ultima de Modificacion**  
2021-10-27

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

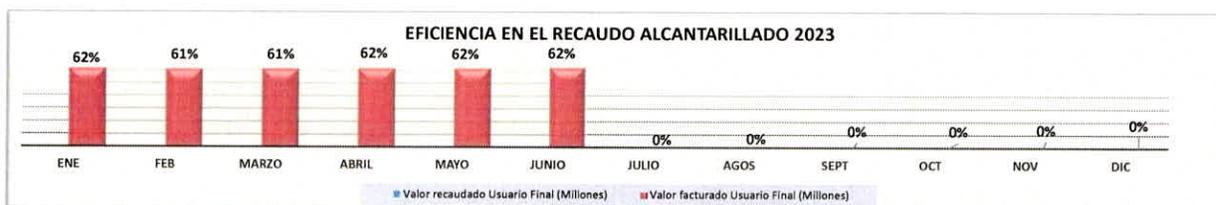
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) * 100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto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

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	649	644	662	684	669	695						
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,055	1,056	1,080	1,110	1,086	1,116						
<b>Resultados (%)</b>	<b>62%</b>	<b>61%</b>	<b>61%</b>	<b>62%</b>	<b>62%</b>	<b>62%</b>	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en enero de 2023, fue del 62%, subió un (1) punto porcentual en comparación con diciembre de 2022. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 38%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintitres (23) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en febrero de 2023, fue del 61%, bajo un (1) punto porcentual en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 39%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veinticuatro (24) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en marzo de 2023, fue del 61%, se mantuvo porcentualmente en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 39%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veinticuatro (24) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en abril de 2023, fue del 62%, subió un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 38%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintitres (23) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en mayo de 2023, fue del 62%, se mantuvo porcentualmente en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 38%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintitres (23) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de alcantarillado en junio de 2023, fue del 62%, se mantuvo porcentualmente en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 38%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, con veintitres (23) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

#### PROPUESTA DE MEJORA

**Plan de Mejora:** Con la aplicación del plan de mejora para el servicio de acueducto, se verán beneficiados los demás servicios, toda vez que el usuario deberá realizar el pago de los tres servicios: **Actividades a realizar:** 1) Cortes y suspensiones del servicio de acueducto. 2) Entrega de avisos de invitación a realizar el pago. 3) Financiación mediante acuerdos de pago. 4) Expedición de abonos a la deuda a usuarios que lo requieran. 5) Se notificará la fecha de cortes o suspensión del servicio. 6) Se realizará la verificación de las acometidas cortadas o suspendidas sin realizar el pago. 7) Se revisarán los predios que se encuentran en cobro coactivo. 8) Se realizarán cortes a acometidas que presente presunta defraudación de fluidos. 9) Se realizarán visitas de campo a usuarios en su etapa persuasiva. 10) Se generarán notificaciones de cobro prejurídico a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad. 11) Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas. 12) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 13) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo. 14) Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envía avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo. 15) Las demás que se estimen convenientes dentro de la ejecución de los procesos de recuperación de cartera y mejora en la eficiencia en el recaudo.



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.11

Versión

04

Fecha de Elaboracion  
2010-11-10

Fecha Ultima de Modificacion  
2021-10-27

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
valor recaudado	4,594	4,437	4,995	4,979	6,415	7,470	4,003
valor facturado	7,353	7,874	8,105	10,044	12,050	12,192	6,503
% Eficiencia del recaudo	62%	56%	62%	50%	53%	61%	62%

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN

Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: NIXON HELBER MORA MENDOZA

Subgerente de Asuntos Corporativos

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA

Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.11
Versión
04

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2021-10-27

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

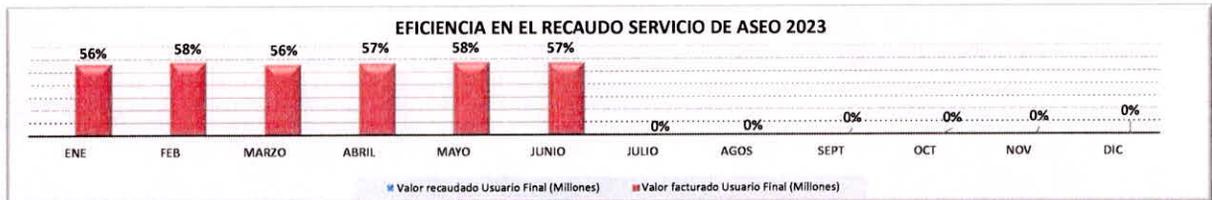
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) *100	%	Valor Recaudado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en el ultimo mes por concepto de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

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Registro de Resultados 2023												
Variables	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Valor recaudado Usuario Final (Millones)	864	901	890	924	949	931						
Valor facturado Usuario Final (Millones)	1,534	1,556	1,595	1,630	1,647	1,630						
<b>Resultados (%)</b>	<b>56%</b>	<b>58%</b>	<b>56%</b>	<b>57%</b>	<b>58%</b>	<b>57%</b>	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en enero de 2023, fue del 56%, aumentó dos (2) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 44%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, veintinueve (29) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en febrero de 2023, fue del 58%, aumentó dos (2) puntos porcentuales en comparación con enero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 42%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, veintisiete (27) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en marzo de 2023, fue del 56%, disminuyó dos (2) puntos porcentuales en comparación con febrero de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 44%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, veintinueve (29) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en abril de 2023, fue del 57%, subió un (1) punto porcentual en comparación con marzo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en mayo de 2023, fue del 58%, aumentó un (1) punto porcentual en comparación con abril de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 42%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, veintisiete (27) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

La Eficiencia en el recaudo del servicio de aseo en junio de 2023, fue del 57%, disminuyó un (1) punto porcentual en comparación con mayo de 2023. Esto quiere decir que del 100% facturado queda pendiente por recaudar el 43%. Este indicador está dentro del nivel intermedio de desempeño que se encuentra entre 0.85 > ER ≥ 0,6, veintiocho (28) puntos por debajo de la meta establecida que es del 85%.

#### 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 prejudicial a usuarios que presenten mas de seis (6) meses de morosidad.
- 11) Se revisarán las acometidas de lavaderos, hoteles, restaurantes, viveros y piscinas.
- 12) Se realizará la revisión de los predios que se encuentran en Cobro Coactivo.
- 13) Alterno a los cortes del servicio de acueducto, se envía avisos de invitación a pago a los usuarios que solo se les presta el servicio de alcantarillado y aseo.
- 14) Las demás que se estimen convenientes dentro de las 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	2023
valor recaudado	4,827	5,815	7,207	7,511	10,285	9,227	5,459
valor facturado	9,187	11,078	12,369	15,192	18,767	16,527	9,592
% Eficiencia del recaudo	53%	52%	58%	49%	55%	56%	57%

valores dados en millones de pesos



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: NIXON HELBER MORA MENDOZA  
Subgerente de Asuntos Corporativos

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.11
Versión
4

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2021-10-27

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

PROCESO:	CARTERA				
RESPONSABLE	JEFE UNIDAD DE CARTERA				
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	a. Gestión Comercial	b. Calidad del Servicio		c. Gestión comercial
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>RECUPERACION DE CARTERA</b>				
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos				
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE		FUENTE DE INFORMACION
(Cartera recuperable / cartera total) *100	%	Cartera Recuperable	Es la cartera total menos la cartera prescrita		Dirección Comercial - Informe del sistema
		Cartera Total	Valor de la cartera total a la fecha del indicador		Dirección Comercial - Informe del sistema
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
META DEL INDICADOR	95%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		PLAN DE GESTION DE RESULTADOS 2020 - 2023	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Cartera Recuperable	1,827	1,810	1,916	1,864	1,816	1,836						
Cartera Total	1,877	1,866	1,974	1,901	1,874	1,918						
Resultado %	97%	97%	97%	98%	97%	96%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	#DIV/0!

Month	Percentage
ENERO	97%
FEBRERO	97%
MARZ	97%
ABRIL	98%
MAYO	97%
JUNIO	96%
JULIO	0%
AGOSTO	0%
SEPT	0%
OCT	0%
NOV	0%
DIC	0%

#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador en enero de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS CATORCE MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA PESOS (314.269.890.00) de los cuales DOSCIENTOS SESENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL SETECIENTOS SETENTA PESOS (264.694.770.00) están en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CUARENTA Y NUEVE MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y CINCO MIL CIENTO VEINTE PESOS (49.575.120.00) están sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador en febrero de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS TREINTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS PESOS (332.584.600.00) de los cuales DOSCIENTOS SETENTA Y SIETE MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS NOVENTA PESOS (277.465.290.00) están en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CINCUENTA Y CINCO MILLONES CIENTO DIECINUEVE MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS (55.119.310.00) están sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador en marzo de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS TREINTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL SETENTA PESOS (333.896.070.00) de los cuales DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS SESENTA PESOS (276.238.860.00) están en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CINCUENTA Y SIETE MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MIL DOSCIENTOS DIEZ PESOS (57.657.210.00) están sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador en abril de 2023, presenta una recuperación de cartera del 98%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y DOS MIL TRESCIENTOS DIEZ PESOS (339.962.310.00) de los cuales TRESCIENTOS DOS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA PESOS (302.745.640.00) están en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de TREINTA Y SIETE MILLONES DOSCIENTOS DIECISEIS MIL SEISCIENTOS SETENTA PESOS (37.216.670.00) están sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador en mayo de 2023, presenta una recuperación de cartera del 97%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS SESENTA MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA PESOS (360.938.130.00) de los cuales TRESCIENTOS DOS MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS CUARENTA PESOS (302.745.640.00) están en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de CINCUENTA Y OCHO MILLONES CIENTO NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS NOVENTA PESOS (58.192.490.00) están sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

Este indicador en mayo de 2023, presenta una recuperación de cartera del 96%, ya que; la cartera mayor a sesenta (60) meses esta en TRESCIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL SETECIENTOS DIEZ PESOS (392.452.710.00) de los cuales TRESCIENTOS DIEZ MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS TREINTA PESOS (310.869.530.00) están en proceso de cobro coactivo, un excedente mínimo por valor de OCHENTA Y UN MILLONES QUINIENTOS OCHENTA Y TRES MIL OCHENTA PESOS (81.583.080.00) están sin aperturar proceso coactivo, esto no quiere decir que no sean recuperables.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.11
Versión
4

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2021-10-27

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO						
Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cartera Recuperable	0	11,330	21,012	24,923	21,450	11,069
Cartera Total	0	11,569	22,427	26,812	21,654	11,410
Resultados (%)	0%	98%	94%	93%	99%	97%



Elaboró: ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN  
Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: NIXÓN HELBER MORA MENDOZA  
Subgerente de Asuntos Corporativos

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**  
Formato  
Código  
51.11  
Versión  
04

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

**Fecha Última de Modificación**  
2021-10-27

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>		CARTERA		
<b>RESPONSABLE</b>		Jefe Unidad de Cartera		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>		<b>ROTACION DE CARTERA</b>		
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> Refleja el comportamiento de los saldos de cartera vigentes con otros del sector publico o con particulares.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
Cuentas por Cobrar a Clientes / valor facturado usuario final 365	Días	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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>90 DIAS</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		<b>OFICINA DE CARTERA</b>

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en enero de 2023, tiene una rotación de cartera de 135 días, aumentó dos (2) días en comparación con diciembre de 2022.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en febrero de 2023, tuvo una rotación de cartera de 134 días, disminuyó un (1) día en comparación con enero de 2023. Se debe disminuir 44 días en la rotación para obtener una cartera sana.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en marzo de 2023, tuvo una rotación de cartera de 139 días, aumentó cinco (5) días en comparación con febrero de 2023. Se debe disminuir 49 días en la rotación para obtener una cartera sana.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en abril de 2023, tuvo una rotación de cartera de 130 días, disminuyó nueve (9) días en comparación con marzo de 2023. Se debe disminuir 40 días en la rotación para obtener una cartera sana.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en mayo de 2023, mantuvo la rotación de cartera en 130 días, en comparación con abril de 2023. Se debe disminuir 40 días en la rotación para obtener una cartera sana.

La rotación de cartera define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar, siendo así; la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, en junio de 2023, disminuyó la rotación de cartera a 129 días, en comparación con mayo de 2023. Se debe disminuir 39 días en la rotación para obtener una cartera sana.

### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio Cartera Acueducto, Alcant y Aseo Edades (millones)	7,621	13,809	11,569	22,427	26,812	21,654	11,410
Pormedio Valor facturado a Usuarios (millones)	27,601	36,359	40,951	51,025	62,179	57,877	31,278
<b>Resultados</b>	<b>101</b>	<b>139</b>	<b>103</b>	<b>160</b>	<b>157</b>	<b>137</b>	<b>133</b>



Elaboró: **ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN**  
Jefe Unidad de Cartera

Aprobó: **NIXON HELBER MORA MENDOZA**  
Subgerente de Asuntos Corporativos

VoBo. **ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA**  
Profesional Unidad Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS				
<b>RESPONSABLE</b>	Líder 1 Jurídico Subgerencia Asuntos Corporativos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	x		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Comercial	x
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>COBROS COACTIVOS INICIADOS Vs TERMINADOS + SUSPENDIDOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el avance presentado en la recuperación de cartera de usuarios morosos por medio de procesos coactivos				

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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	20	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	<b>ACUERDO DE GESTION COMERCIAL 2023</b>	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
VARIABLES / PERIODO	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Total Procesos Coactivos	679	636	544	642	627	651						
Total Procesos Terminados + suspendidos	45	92	21	40	56	25						
<b>Resultado %</b>	<b>7%</b>	<b>14%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador a enero de 2023, presento una eficiencia del 7%, aumentó la eficiencia en comparación con el mes de diciembre de 2022. Se concluye que en enero habían 679 procesos aperturados, para un total de 634 activos, luego habiéndose impulsado 45 como terminados o suspendidos, se cierra el mes de enero con 589 expedientes en evolución permanente.

Este indicador a febrero de 2023, presento una eficiencia del 14%, aumentó la eficiencia en comparación con enero de 2023. Se inicia el mes de febrero con 634 de enero más 2 nuevos aperturados, para un total de 636 expedientes, de los cuales 92 se impulsaron con suspensión o terminación. Se cierra el mes de febrero con 576 expedientes en evolución permanente.

Este indicador a marzo de 2023, presento una eficiencia del 4%, disminuyó la eficiencia en comparación con febrero de 2023. Se inicia marzo con 544 expedientes más 32 nuevos aperturados para un total de 576. Se de impulso con suspensión o terminación a 21 procesos, luego se cierra el mes de marzo con 555 expedientes de procesos con impulso permanente.

Este indicador a abril de 2023, presento una eficiencia del 6%, aumentó la eficiencia en comparación con marzo de 2023. Se inicia abril con 555 expedientes más 87 nuevos aperturados para un total de 642. Se de impulso con suspensión o terminación a 40 procesos, luego se cierra el mes de abril con 602 expedientes de procesos con impulso permanente.

Este indicador a mayo de 2023, presento una eficiencia del 9%, aumentó la eficiencia en comparación con abril de 2023. Se inicia mayo con 602 expedientes más 25 nuevos aperturados para un total de 627. Se de impulso con suspensión o terminación a 56 procesos, luego se cierra el mes de mayo con 571 expedientes de procesos con impulso permanente.

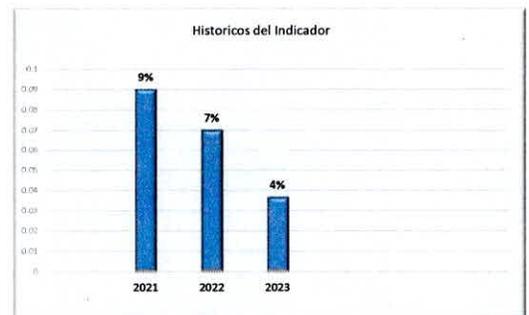
Este indicador a junio de 2023, presento una eficiencia del 4%, disminuyó la eficiencia en comparación con mayo de 2023. Se inicia junio con 571 expedientes más 80 nuevos aperturados para un total de 651. Se de impulso con suspensión o terminación a 25 procesos, luego se cierra el mes de abril con 626 expedientes de procesos con impulso permanente.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
VARIABLES	2021	2022	2023
Resultados (%)	9%	7%	4%



Elaboró: JOEL LOPEZ CAMARGO  
Líder 1 Jurídico Subgerencia Asuntos Corporativos

Aprobó: NIXON HELDER MORA MENDOZA  
Subgerente de Asuntos Corporativos

Vo.Bo. ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SUBGERENCIA DE ASUNTOS CORPORATIVOS			
<b>RESPONSABLE</b>	SUBGERENTE DE ASUNTOS CORPORATIVOS // COBROS COACTIVOS			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTION DE RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	x	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	A. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Comercial <span style="float: right;">x</span>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>COBROS COACTIVOS INICIADOS</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>60</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	<b>PLAN DE GESTION COMERCIAL 2020-2023</b>
---------------------------	-----------	--	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Procesos Etapa Persuasiva	173	0	262	230	231	317						
Número de Procesos Aperturados Coactivo	0	2	32	87	25	80						
<b>Resultado %</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>12%</b>	<b>38%</b>	<b>11%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este indicador en enero presenta cero 0% debido a que no se había contratado el personal para realizar estas actividades. cabe precisar que para el mes de diciembre se dio inicio a 30 procesos coactivos de 203 que habían quedado pendientes del mes de noviembre, de tal manera que para el 1 de enero de 2023, quedaron 173 procesos para aperturar y entre éstos expedientes persuasivos 82 correspondientes al Conjunto Residencial Torres del Silencio. Para el presente mes se reanudaron 19 procesos coactivos.

Con respecto a los procesos en etapa persuasiva en febrero la Unidad de Cartera no entregó nuevos expedientes, luego continúan 173 expedientes para aperturar los cuales fueron recibidos desde el mes de enero. En febrero se presenta el 0% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivos, pues no se realizaron aperturas debido a las siguientes novedades: 1).- En este mes se realizó verificación de expedientes aperturados con el fin de verificar su estado y determinar qué procesos estaban terminados. 2).- Se verificó qué procesos tenían auto de suspensión por acuerdos de pago de la obligación. 3).- Se verificó con la Unidad de Cartera qué procesos suspendidos por acuerdos de pago se habían incumplido. 4).- Con la información anterior se determinó la proyección de Autos de suspensión, terminación y archivo de procesos, para un total de 158 expedientes impulsados. En ese orden, en el mes de febrero se dio inicio a 2 procesos coactivos y se reanudaron 6 procesos coactivos que se habían suspendido y cuyos acuerdos se habían incumplido.

En marzo la Unidad de Cartera volvió a realizar trabajo de campo de etapa persuasiva de los 82 expedientes del Conjunto Residencial Torres del Silencio además de etapa persuasiva de 92 suscriptores de otros Barrios entregando 179 expedientes en total. Lo narrado explica que en el mes de marzo habían 263 expedientes para aperturar procesos coactivos, discriminados así: 173 recibidos en enero incluidos los 82 de Torres del Silencio), más 92 nuevos expedientes, menos 2 aperturados en febrero. En marzo se presenta el 12% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, teniendo en cuenta que de 263 expedientes se dio inicio a 32 procesos coactivos. Es importante aclarar que para este periodo se aperturaron solo 32 procesos, teniendo en cuenta que se dio impulso a un número importante de expedientes expidiéndose autos de reanudación de procesos suspendidos por incumplimiento de acuerdo de pago, suspensiones de procesos por acuerdos de pago y terminaciones por pago total de la obligación. Para el presente mes se reanudaron 4 procesos coactivos. Se concluye que para el mes de abril se inicia con 230 procesos para aperturar.

En abril, presenta el 38% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que para el mes de marzo quedaron pendientes en total 230 expedientes, de los cuales se dio inicio a 87 procesos coactivos. se concluye que para el mes de mayo se inicia con 143 procesos para aperturar. Por otro lado, se realizó la verificación de procesos antiguos, emitiendo auto de actualización de la deuda de 44 procesos de cobro administrativo coactivo.

En mayo presenta el 11% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 88 expedientes más 143 pendientes de aperturar en el mes de abril, para un total de 231 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 25 procesos coactivos, esto debido a que fue necesario volver a realizar inspección de campo de varios procesos para asegurarnos de la información del predio al momento de la apertura de los distintos proceso persuasivos que quedaban pendientes; además es importante aclarar que para este periodo se aperturaron solo 25 procesos, teniendo en cuenta que se le dio impulso a varios proceso de años anteriores que se encontraban sin resultado alguno y se procedió a archivar un número importante de expedientes que ya habían cumplido con el hecho generador. Se reanudaron 6 procesos por incumplimiento a los acuerdos de pago. Se concluye que para el mes de junio se inicia con 206 procesos para aperturar. Por otro lado, se realizó la verificación de procesos antiguos, emitiendo auto de actualización de la deuda de 17 procesos y medidas cautelares a los predios.

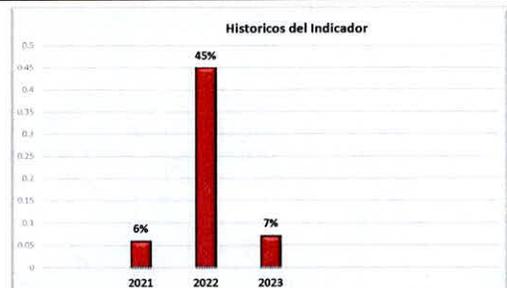
En junio presenta el 25% de efectividad en la apertura de expedientes en cobro coactivo, con respecto a los procesos en etapa persuasiva teniendo en cuenta que fueron entregados 111 expedientes más 206 pendientes de aperturar en el mes de mayo, para un total de 317 procesos para aperturar, de los cuales se dio inicio a 80 procesos coactivos. se concluye que para el mes de julio se inicia con 237 procesos para aperturar. Por otro lado, se realizó la verificación de procesos antiguos, emitiendo auto de actualización de la deuda de 47 procesos de cobro administrativo coactivo.

### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO			
Variables	2021	2022	2023
<b>Resultados (%)</b>	<b>6%</b>	<b>45%</b>	<b>7%</b>



**Elaboró:** JOEL LOPEZ CAMARGO  
Líder Jurídico -Asuntos Corporativos

**Aprobó:** NIXON HELDER MORA MENDOZA  
Subgerente de Asuntos Corporativos

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023				
Variables / Periodo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
actualizaciones realizadas	1	1		
actualizaciones programadas	1	0	1	1
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

#### PROPUESTA DE MEJORA

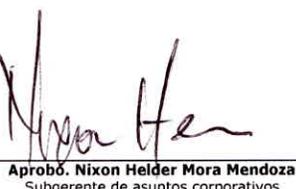
### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022	2023			
actualizaciones realizadas	3	2			
actualizaciones programadas	3	3			
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>67%</b>			



Elaboró:   
Tecnólogo de Tarifas

Aprobó:   
Subgerente de asuntos corporativos

Vo.Bo.   
Profesional Oficina de Planeacion



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

## I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	TARIFAS				
<b>RESPONSABLE</b>	TECNÓLOGO DE TARIFAS				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Actualizar la tarifa del servicio de alcantarillado</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Medir la eficacia en el cumplimiento de las actualizaciones de tarifa programadas				

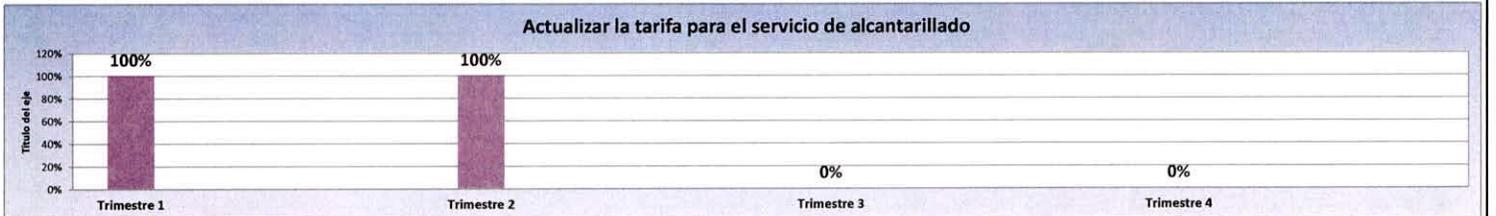
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION
actualizaciones realizadas	%	actualizaciones realizadas	actualizacion tarifaria realizada de conformidad con el articulo 125 de la Ley 142 de 1994.			Archivo documental EAAAY - Resoluciones
actualizaciones programadas		actualizaciones programadas	numero de actualizaciones programadas en el plan de acción			Plan de Acción del área

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

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

## II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023				
Variables / Periodo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
actualizaciones realizadas	1	1		
actualizaciones programadas	1	0	1	1
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

### PROPUESTA DE MEJORA

## III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

### HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022	2023			
actualizaciones realizadas	3	2			
actualizaciones programadas	3	3			
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>67%</b>			



*[Firma]*  
Elaboró. Rubén Darío Camacho Castillo  
Tecnólogo de Tarifas

*[Firma]*  
Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza  
Subgerente de asuntos corporativos

*[Firma]*  
Vo.Bo. Adriana Crisitina Rosas  
Profesional Oficina de Planeacion



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

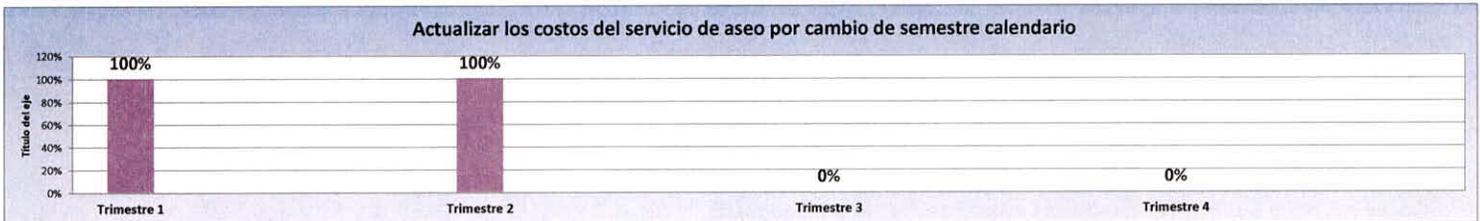
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023				
Variables / Periodo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
actualizaciones realizadas	1	0		
actualizaciones programadas	1	0	1	0
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO ACTUALIZACIONES REALIZADAS VS PROGRAMADAS

Variables - Periodo	2022	2023			
actualizaciones realizadas	2	1			
actualizaciones programadas	2	2			
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>			



**Elaboró:** Rubén Darío Camacho Castillo  
Tecnólogo de Tarifas

**Aprobó:** Nixon Helder Mora Mendoza  
Subgerente de asuntos corporativos

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	TARIFAS			
<b>RESPONSABLE</b>	TECNÓLOGO DE TARIFAS			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>Calcular la tarifa para el servicio de aseo</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Medir la eficacia en el cumplimiento de los calculos de la tarifa de aseo programados			

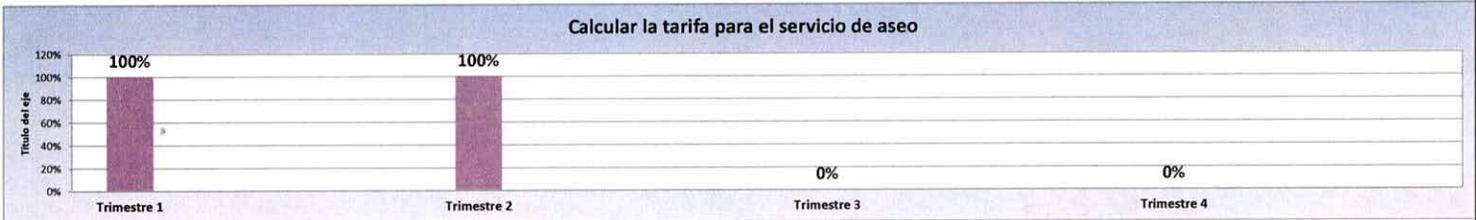
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Cálculos realizados	%	Cálculos realizados	Cálculos de tarifa para el servicio de aseo realizados de conformidad con La resolución CRA 720 de 2015.	Histórico de tarifas de aseo (Unidad de Facturación)
Cálculos programados		Cálculos programados	Cálculos de tarifa para el servicio de aseo programados en el plan de acción.	Plan de Acción del área

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023				
Variables / Periodo	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
Cálculos realizados	3	3		
Cálculos programados	3	3	3	3
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>		



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

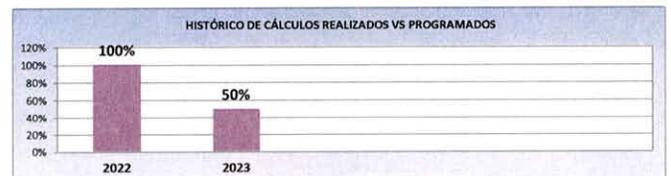
Cumplimiento del 100% de los cálculo de tarifas para el servicio de aseo programados.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO DE CÁLCULOS REALIZADOS VS PROGRAMADOS

Variables - Periodo	2022	2023			
Cálculos realizados	12	6			
Cálculos programados	12	12			
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>			



*Elaboró: Rubén Darío Camacho Castillo*  
Tecnólogo de Tarifas

*Aprobó: Nixon Helder Mora Mendoza*  
Subgerente Asuntos corporativos

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboracion**  
2010-11-10

**Fecha Ultima de Modificacion**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023
---------------------------	------	--	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

ACTUALIZACIÓN DE DATOS 2023												
Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de actualizaciones de datos realizadas	471	390	4793	4,568	4,821	4,786						
Número de actualizaciones de datos proyectadas	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000	4,000
<b>Resultados (%)</b>	<b>12%</b>	<b>10%</b>	<b>120%</b>	<b>114%</b>	<b>121%</b>	<b>120%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

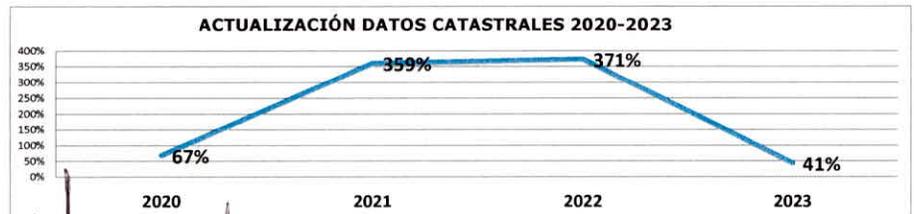


<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
El número de actualizaciones para éste trimestre es alto (14,175), debido a que se realizó una actualización masiva de códigos catastrales, dando así cumplimiento a un requerimiento de la oficina de planeación municipal.	Este indicador se 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 2020 - 2023

Variables	2020	2021	2022	2023
Número de actualizaciones de datos realizadas	9,992	43,034	44,549	19,829
Número de actualizaciones de datos proyectadas	15000	12,000	12,000	48,000
<b>Resultados (%)</b>	<b>67%</b>	<b>359%</b>	<b>371%</b>	<b>41%</b>



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

Aprobó. **NIXON HELDER MORA**  
Subgerente de Asuntos Corporativos

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.03.04.01

Versión

02

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

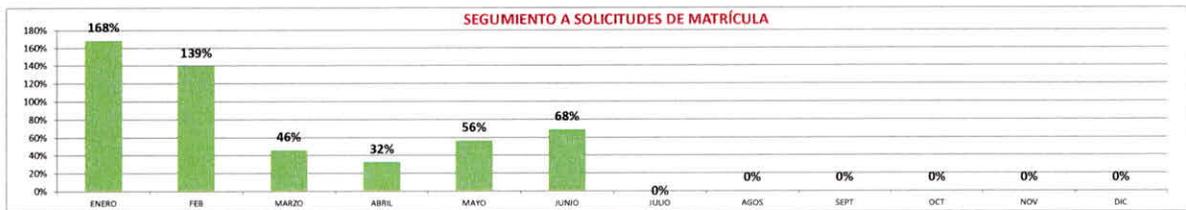
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
(Número de solicitudes de matrícula revisadas / número de matrículas solicitadas) *100	%	Número de solicitud de matrícula revisadas	Número de solicitudes de matrículas revisadas mensualmente	Oficina de Catastro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

Mide:	EFICIENCIA		EFICACIA		EFECTIVIDAD	X
Periodicidad	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	

META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2020 - 2023
--------------------	------	-----------------------------------	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

SEGUIMIENTO A MATRICULAS NUEVAS 2023													
Variables	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
Número de solicitud de matrícula revisadas	471	390	128	90	157	191							1427
Número de matrículas solicitadas (PROYECTADAS)	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	280	3360
<b>Resultados (%)</b>	<b>168%</b>	<b>139%</b>	<b>46%</b>	<b>32%</b>	<b>56%</b>	<b>68%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>42%</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Durante los meses de abril a junio de 2023 se han registrado 438 matrículas nuevas, quedando actualizadas en nuestra base catastral, incluyendo los barrios, las rutas de aseo y las cédulas catastrales.

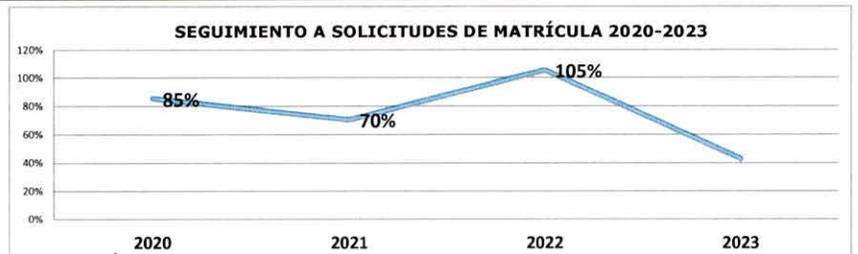
#### PROPUESTA DE MEJORA

Realizar un mayor seguimiento de las matrículas entregadas a la unidad de aseo para indicar su respectiva ruta y frecuencia de recolección.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### SEGUIMIENTO A SOLICITUDES DE MATRÍCULA 2020 -2023

Variables	2020	2021	2022	2023
Número de solicitud de matrícula revisadas	1020	2104	3,543	1,427
Número de matrículas solicitadas	1200	3000	3360	3360
<b>Resultados (%)</b>	<b>85%</b>	<b>70%</b>	<b>105%</b>	<b>42%</b>



Elaboró. **WALTER JULIAN DÍAZ BARRERA**

Aprobó. **NIXON HELDER MORA**

Vo.Bo. **JADRIANA CRISTINA ROSAS V.**



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE FIDELIZACIÓN				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICADORES DESVINCULACIONES RECIBIDAS DE ASEO</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	REFLEJA EL PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE DESVINCULACIÓN QUE SON ACCEDIDAS Y QUE SON RETIRADOS DE LAS BASES DE DATOS DE LA EAAAY COMO USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE				FUENTE DE INFORMACIÓN
$\frac{(\text{N}^\circ \text{ desvinculaciones accedidas} / \text{N}^\circ \text{ desvinculaciones recibidas}) * 100}{}$	%	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 suscriptores en donde realizan la petición para el cambio de operador en la prestación del servicio de aseo.				OFICINA DE FIDELIZACIÓN
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>		<= (40%)			<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No total de desvinculaciones accedidas	4	5	9	20	6	24						
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	4	5	15	163	74	81						
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>60%</b>	<b>12%</b>	<b>8%</b>	<b>30%</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>	<b>#IDIV/0!</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

SE RECIBEN 24 DESVINCULACIONES DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO, SEGUIDAMENTE SE PROCEDE A REALIZAR PROCESO DE DESISTIMIENTO DE LOS CUALES 6 SUSCRIPTORES TOMAN LA DECISION VOLUNTARIA DE DESISTIR DEL PROCESO, PARA CERRAR EL TRIMESTRE CON 18 DESVINCULACIONES EFECTIVAS.

EN EL SEGUNDO TRIMESTRE SE RECIBEN 318 SOLICITUDES DE DESVINCULACION DE LAS CUALES 50 SE LES DA ACCEDER, TODAS LAS SOLICITUDES LLEGARON A FELIZ TERMINO.

#### PROPUESTA DE MEJORA

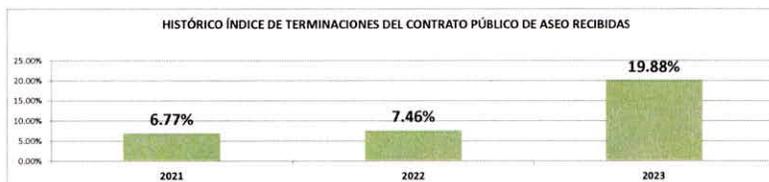
SE LLEVA A CABO UN CRONOGRAMA DE TRABAJO DONDE SE REALICEN VISITAS PERIODICAS A ADMINISTRADORES DE CONJUNTOS CERRADOS, PROPIEDADES HORIZONTALES, PRESIDENTES DE JUNTAS DE ACCION COMUNAL Y LIDERES, CON EL FIN DE ATENDER Y BRINDAR SOLUCION A LOS REQUERIMIENTOS DE MANERA INMEDIATA CON EL FIN DE MITIGAR EL NIVEL DE INSATISFACCION DE NUESTROS SUSCRIPTORES Y ASI DISMINUIAMOS LOS PROCESOS DE DESVINCULACION MASIMOS O INDIVIDUALES QUE LLEGASEN A RECIBIRSEN.

GRACIAS A LA EXCELENTE GESTION COMERCIAL QUE SE REALIZO MEDIANTE EL PROCESO DE DESISTIMIENTO, SE LOGRA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO

Años/ Variables	2021	2022	2023
No total de desvinculaciones accedidas	59	124	68
No desvinculaciones recibidas del usuario y/o suscriptor	871	1,662	342
<b>Resultados</b>	<b>6.77%</b>	<b>7.46%</b>	<b>19.88%</b>



Tania Beatriz Bohorquez Rojas  
Lider de Fidelizacion y Nuevas Cuentas

Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza  
Sub Gerente Asuntos Corporativos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE FIDELIZACION				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL DE FIDELIZACIÓN				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>FIDELIZACIÓN DE USUARIOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Muestra el porcentaje de usuarios y/o suscriptores fidelizados en la prestación de los servicios públicos prestados por la EAAAY				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de usuarios fidelizados/Número de usuarios visitados*100	%	No usuarios fidelizados	Usuarios que después de la visita de gestión comercial continúan con la EAAAY ESP en la prestación del servicio de aseo.	FIDELIZACIÓN
		N° de usuarios visitados	Usuarios visitados con el fin de dar a conocer los beneficios de permanecer en la EAAAY ESP.	FIDELIZACIÓN

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	>=(90%)	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	ESTADÍSTICA AÑO ANTERIOR
---------------------------	---------	--	--------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No usuarios fidelizados	359	502	1,074	344	1,059	478						
N° de usuarios visitados	87	117	195	1,400	3,942	131						
<b>Resultado</b>	<b>413%</b>	<b>429.1%</b>	<b>550.8%</b>	<b>24.6%</b>	<b>27%</b>	<b>365%</b>	#####	#DIV/0!	#DIV/0!	#####	#####	#DIV/0!



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE SE LLEVO A CABO VISITA A 1935 USUARIOS FIDELIZADOS, DE LOS CUALES 399 OBEDECIERON A VISITAS PUNTUALES DE FIDELIZACIÓN, Y 1536 USUARIOS FIDELIZADOS EN EL MARCO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DE DESCENTRALIZACIÓN Y CAMPAÑAS ESPECÍFICAS DE FIDELIZACIÓN EN LOS DIFERENTES SECTORES DEL MUNICIPIO.

EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2023 SE LLEVARON A CABO 7354 USUARIOS FIDELIZADOS, DE LOS CUALES 1881 OBEDECIERON A VISITAS PUNTUALES DE FIDELIZACIÓN, Y 5473 USUARIOS FIDELIZADOS EN EL MARCO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES DE DESCENTRALIZACIÓN Y CAMPAÑAS ESPECÍFICAS DE FIDELIZACIÓN EN LOS DIFERENTES SECTORES DEL MUNICIPIO. ESTOS RESULTADOS CUMPLIERON CON EL OBJETIVO PLASMADO EN LA PROPUESTA DE MEJORA, GRACIAS A LA ARTICULACION CON LA OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CON LA VINCULACION DE TRES INSPECTORES QUE LLEGARON A FORTALER EL PROCESO.

#### PROPUESTA DE MEJORA

SE PROYECTA DUPLICAR EL NUMERO DE USUARIOS Y SUSCRIPTORES FIDELIZADOS MEDIANTE MAS ACTIVIDADES DE DESCENTRALIZACIÓN EN ARTULACIÓN CON LA OFICINA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PRENSA.

LA PROPUESTA PARA EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO, ES LOGRAR SOSTENER LOS MISMOS RESULTADOS DEL SEGUNDO SEMESTRE.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO USUARIOS FIDELIZADOS			
Años/ Variables	2021	2022	2023
No usuarios fidelizados	10,462	20,870	3,816
N° de usuarios visitados	10,462	21,633	5,872
<b>Resultados</b>	<b>100.00%</b>	<b>96.47%</b>	<b>64.99%</b>



**Tatiana Bohorquez Rojas**  
Lider de Fidelización y Nuevas Cuentas

**Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza**  
Sub Gerente Asuntos Corporativos

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE FIDELIZACION					
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL DE FIDELIZACION					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	Res. 720 de 2015		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica		<b>X</b>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>REALIZACION DE AFORO DE RESIDUOS SOLIDOS</b>					
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
No de aforos realizados	1	1	2	0	2	2						
N° aforos solicitados	1	1	2	0	2	3						
<b>Resultado</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>	<b>66.67%</b>	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

SE RECIBE SOLICITUD DE 3 PROCESOS DE AFOROS A CONJUNTOS CERRADOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO, DE LOS CUALES SE CULMINAN 2 Y UNO QUEDA EN PROCESO PARA TERMINARSE EN EL MES DE ABRIL.

EN EL MES DE ABRIL SE CONCLUYO UN AFORO QUE ESTABA EN PROCESO DEL MES DE MARZO, EN EL MES DE MAYO SE RECIBIERON DOS SOLICITUDES, LOS CUALES SURTIERON SU PROCESO DE RESULTADO DE UNA MANERA SATISFACTORIA, Y EN EL MES JUNIO SE RECIBIERON TRES SOLICITUDES DDE AFORO DE LAS CUALES DOS SE LIQUIDARON SATISFACTORIAMENTE Y UNA SE ENCUENTRA EN PROCESO.

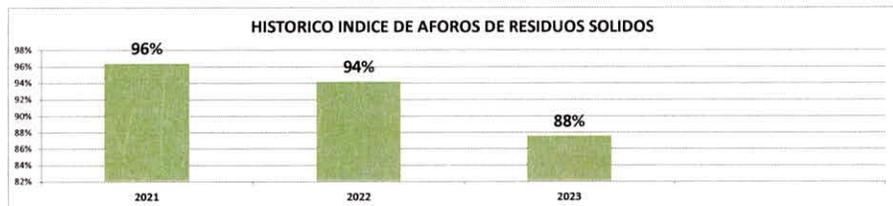
#### PROPUESTA DE MEJORA

REVISAR EL CRONOGRAMA DEL AÑO ANTERIOR Y EMPEZAR A PROGRAMAR AFOROS SIGUIENDO LOS TIEMPOS QUE APAREZCAN EN EL SISTEMA.

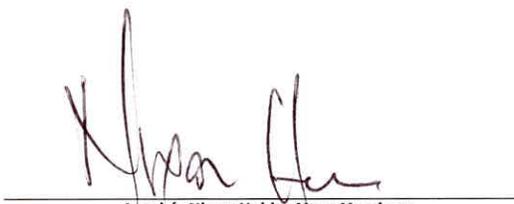
SEGUIR DANDO RESPUESTA OPORTUNA Y ATENCION A LAS SOLICITUDES.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO				
Años/ Variables	2021	2022	2023	
No de aforos realizados	79	48	7	
N° aforos solicitados	82	51	8	
<b>Resultados</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>	<b>88%</b>	



  
**Tania Beatriz Bolívar Rojas**  
 Líder de Fidelización y Nuevas Cuentas

  
**Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza**  
 Sub Gerente Asuntos corporativos

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
VARIABLES / PERIODO	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
N° suscriptores facturados aseo EAAAY.	34,335	34,753	34,846	34,939	35,170							
No Total de Suscriptores facturados por VEOLIA.	11,622	11,628	11,633	11,578	11,580							
Total de suscriptores aseo	45,957	46,381	46,479	46,517	46,750					0	0	0
<b>Resultado</b>	<b>74.7%</b>	<b>74.9%</b>	<b>75.0%</b>	<b>75.11%</b>	<b>75.23%</b>	#IDIV/0!	#####	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#####	#####	#####



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

SE APRECIA QUE EL NUMERO DE SUSCRIPTORES NUEVOS DE LA EAAAY ES SUPERIOR AL DE VEOLIA, SIN EMBARGO LA CONTANTE SE MANTIENE EN LOS DOS ITEM.  
PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE LA EAAAY TIENE UNAUMENTO DE 237 USUSARIOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ASEO, MIENTRAS QUE VEOLIA PRESENTA UNA VARIACION DE 2 NUEVOS USUARIOS.

#### PROPUESTA DE MEJORA

SE TIENE COMO META AUMENTAR EL NUMERO DE SUSCRIPTORES PARA LA EAAAY Y AUMENTAR EL NUMERO DE DESVINCULACIONES RADICADAS EN VEOLIA PARA QUE DISMINUYA SU NUMERO DE SUSCRIPTORES.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO			
Años/ Variables	2021	2022	2023
No Total de Suscriptores facturados en el servicio de aseo EAAAY ESP.	32,278	33,162	34,809
No Total de Suscriptores facturados en la prestación del servicio de aseo	43,327	44,491	44,491
<b>Resultados</b>	<b>74.5%</b>	<b>74.5%</b>	<b>78.2%</b>



Tania Beatriz Bohórquez Rojas  
Líder de Fidelización y Nuevas Cuentas

Aprobó: Nixon Helder Mora Mendoza  
Sub Gerente de Asuntos Corporativos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\frac{(\text{N}^\circ \text{ desvinculaciones accedidas} / \text{N}^\circ \text{ desvinculaciones solicitadas al otro operador}) * 100}{}$	%	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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	>=(20%)	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	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	0	6	3	0	0	26						
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminacion del contrato publico de aseo.	0	8	7	142	99	102						
<b>Resultado</b>	<b>0.00%</b>	<b>75.00%</b>	<b>42.86%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>25.49%</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>SE APRECIA UN NUMERO DE VINCULACIONES MUY BAJO, DEBIDO A QUE SE CUENTA CON POCO PERSONAL, AHORA BIEN CABE RECALCAR QUE EL PROCESO DE VINCULACIONES TIENE UN TIEMPO DETERMINADO DE DOS (2) MESES DESDE QUE SE RADICA EN LA OFICINA DE LA EMPRESA PRESTADORA HASTA QUE CULMINA CON EL ACCEDE DE LA SOLICITUD, TIEMPO DURANTE EL CUAL SE DEBE REALIZAR EL RESPECTIVO SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS PARA QUE EL RESULTADO SEA EL ESPERADO.</p> <p>PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2023, SE LOGRA REFORZAR EL EQUIPO DE FIDELIZACION Y NUEVAS CUENTAS CON 3 INSPECTORES MAS, POR ELLO SE OBSERVA UN AUMENTO CONSIDERABLE EN PROCESOS DE DESVINCULACION RADICADOS ANTE LA EMPRESA VEOLIA, AHORA BIEN, A LA FECHA AUN SE ENCUENTRAN EN PROCESO ESTAMOS A LA ESPERA DE LA RESPUESTA FINAL DEL PROCESO, PARA LO CUAL SE REALIZO UNA SOLICITUD A VEOLIA, DONDE PEDIMOS QUE SE GENERE UN INFORME DANDO RESPUESTA A CADA UNO DE LOS PROCESOS.</p>	<p>SE PLANEA PARA EL SEGUNDO TRIMESTRE LA CONTRATACIÓN DE UN FUNCIONARIO PARA FORTALECER EL PROCESO DE VINCULACIONES ESPECIFICAMENTE, DE ESTE MODO PODER AUMENTAR EL NUMERO DE VINCULACIONES RADICADAS Y EFECTIVAS.</p> <p>BUSCAR UNA ESTRATEGIA QUE PERMITA SIMPLIFICAR EL PROCESO DE DESVINCULACION PARA LOGRAR UNA MAYOR EFECTIVIDAD.</p>



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código  
51.02.04.01

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

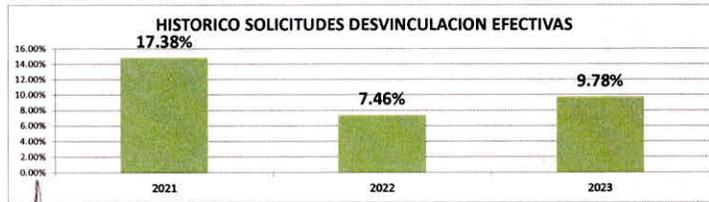
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

Versión  
2

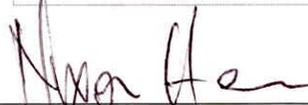
### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

#### HISTORICO

Años/ Variables	2021	2022	2023
No Total de vinculaciones efectivas	209	124	35
No desvinculaciones enviadas al otro operador para la terminación del	1,404	1,662	358
<b>Resultados</b>	<b>14.99%</b>	<b>7.46%</b>	<b>9.78%</b>



  
Tania Beatriz Bojórquez Rojas  
Lider de Fidelización y Nuevas Cuentas

  
Aprobó. Nixon Helder Mora Mendoza  
Sub Gerente Asuntos Corporativos

  
VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	UNIDAD DE ACUEDUCTO				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 2115 de 2007		X
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica		X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	PORCENTAJE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
$IC = \frac{\sum (Nhs) \times (Ps)}{(730) \times (Pt)} \times \frac{24h}{día}$	HORAS / DÍA	(Nhs)	Numero de horas prestadas en un mes en el sector j	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		(Ps)	Poblacion servida del sector j	Reporte de suscriptores / Oficina de facturación
		730	Numero de horas que tiene un mes	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		(Pt)	Poblacion total servida por la empresa prestadora	Reporte de suscriptores / Oficina de facturación

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	>=23.01 HORAS	<b>FUENTE DE LA META:</b>	Resolución 2115 de 2007
---------------------------	---------------	---------------------------	-------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Periodo	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total año
(Nhs)	743.0	669.1	741.3	718.70	741.80	716.6							722
(Ps)	42,979	43,098	43,136	43,175	43,240	43,262							43,148
730	744	672	744	720	744	720							744
(Pt)	42,979	43,098	43,136	43,175	43,240	43,262							41,558
<b>Indice de continuidad</b>	<b>23.97</b>	<b>23.90</b>	<b>23.91</b>	<b>23.96</b>	<b>23.93</b>	<b>23.89</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	<b>24.17</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

TRIM I: En el primer trimestre del año 2023, se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.9 horas al día manteniendo la prestación en calificación CONTINUO  
 TRIM II: En el segundo trimestre del año 2023, se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.91 horas al día manteniendo la prestación en calificación CONTINUO

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Resultados</b>	<b>23.56</b>	<b>23.68</b>	<b>23.82</b>	<b>23.59</b>	<b>24.17</b>



**Elaboró. YUBER CAMILO CASTILLO PINEDA**

Líder 1 de redes de acueducto y alcantarillado

Elaboró/ consolidó: TANIA MENDEZ // Operario Auxiliar de redes de acueducto y alcantarillado

**Aprobó. SLAYNETH NIÑO DÍAZ**

Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado EAAAY

**VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.**

Profesional Oficina de Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	UNIDAD DE ACUEDUCTO			
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	<b>X</b>	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 688 de 2014 y CRA 735 de 2015
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PORCENTAJE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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
$1 - \frac{\sum_{p=1}^n T_{ap,TOTAL}}{NTU_{TOTAL} \cdot (\sum_{p=1}^n d_{cp} - (m+df_m))}$	%	NTU <sub>TOTAL</sub>	número total de suscriptores del sistema en el APS analizada de la persona prestadora	Dirección comercial EAAAY
		Ta <sub>p,TOTAL</sub>	Tiempo total de afectación del sistema	Formato de discontinuidad reportado al SUI
		d <sub>cp</sub>	Número de días calendario del mes p.	Calendario
		df <sub>m</sub>	Número de días de afectación por continuidad admisible por mes igual a 0,5 días.	Resolución CRA 688 de 2014

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	SEMESTRAL	ANUAL
	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>META DEL INDICADOR</b>	>= 98.00%		FUENTE DE LA META: PLAN DE GESTIÓN RESULTADOS 2022

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											Total año	
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23		dic-23
<b>NTU<sub>TOTAL</sub></b>	42,979	43,098	43,136	43,175	43,240	43,262							43,148
<b>Ta<sub>p,TOTAL</sub></b>	1,840.03	6,241.79	5,746.91	2,060.23	5,335.08	6,643.26							27,867
<b>d<sub>cp</sub></b>	31	28	31	30	31	30							181
<b>df<sub>m</sub></b>	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5							3
<b>Continuidad mensual</b>	99.86%	99.47%	99.56%	99.84%	99.60%	99.48%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	99.64%
<b>Continuidad acumulada</b>	99.86%	99.68%	99.64%	99.69%	99.67%	99.64%	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	#IDIV/0!	



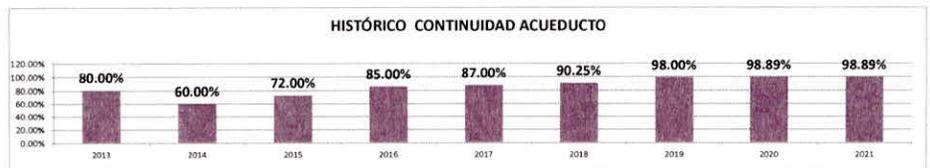
#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

TRIM I: En el primer trimestre del año 2023, se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 23.9 horas al día manteniendo la prestación en calificación CONTINUO  
 TRIM II: En el segundo trimestre del año 2023, se ha logrado mantener la continuidad en un promedio de 99.64% del porcentaje de continuidad manteniendo la prestación en calificación CONTINUO

#### PROPUESTA DE MEJORA

### 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	2023
Resultados	90.25%	98.00%	98.89%	98.89%	100%



**Elaboró. YUBER CAMILO CASTILLO PINEDA**  
Líder 1 de Redes de Acueducto y Alcantarillado (E.)

**Aprobó. SLAYNET NIÑO DÍAZ**  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado EAAAY

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

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

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

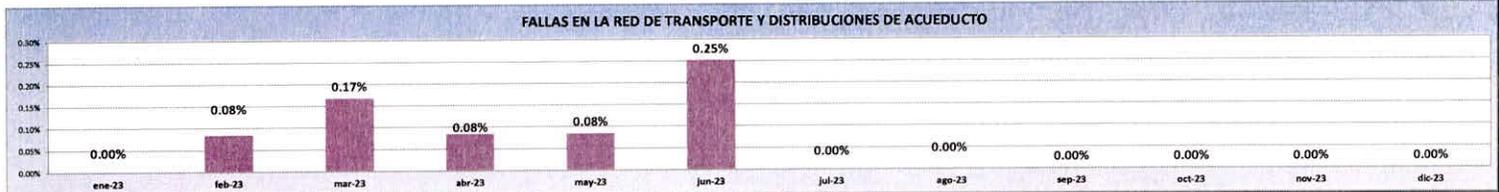
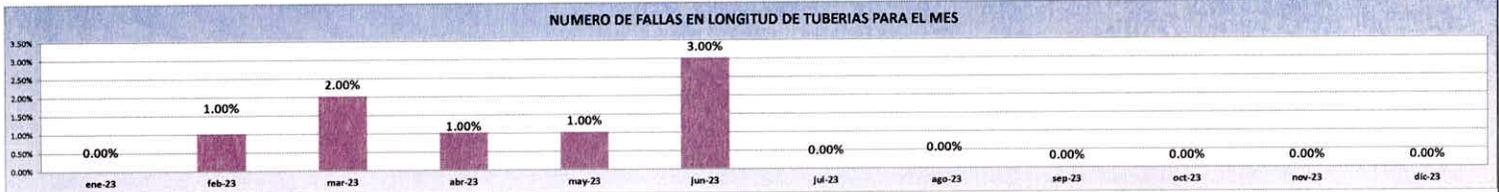
<b>PROCESO:</b>	UNIDAD DE ACUEDUCTO			
<b>RESPONSABLE:</b>	PROFESIONAL UNIDAD DE ACUEDUCTO			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA 906 DE 2019 Y 926 DE 2020
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	<b>X</b>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto – FAC			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Medir la proporción de daños en la red de transporte y distribución frente a la longitud de esta.			

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$FAC = \frac{\sum_{i=1}^m FAC_i}{m}$ $FAC_i = \frac{NFRD_i + NFRD_i}{LRT_i + LRD_i}$	FALLA / MES	<i>i</i>	Mes del período de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, donde $i = \{1, 2, 3, \dots, m\}$ .	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		<i>m</i>	Número de meses en los que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el periodo de evaluación (año fiscal). Si el servicio se prestó durante todo el periodo de evaluación, <i>m</i> corresponderá a 12.	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		$FAC_i$	Número de fallas por longitud en tuberías de transporte y distribución de acueducto para el mes <i>i</i> ,	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		$NFRD_i$	Número de fallas en las redes de transporte (red de aducción). Se entiende por falla aquellas que generen acciones de reparación (correctivas) por parte de la persona prestadora. Se deberán incluir las fallas causadas por terceros.	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		$NFRD_i$	Número de fallas en las redes de distribución (redes de conducción y distribución). Se entiende por falla aquellas que generen acciones de reparación (correctivas) por parte de la persona prestadora. No se deberán incluir fallas sobre las acometidas. Se deberán incluir las fallas causadas por terceros.	Unidad de acueducto / bitacora de fontanería
		$LRT_i$	Longitud de redes de transporte (red de aducción) (km).	Unidad de acueducto
		$LRD_i$	Longitud de redes de distribución de agua (red de conducción y distribución) (km). La longitud de la red de distribución irá hasta las acometidas.	Unidad de acueducto

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	100.0%		FUENTE DE LA META:		

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Período	REGISTRO RESULTADOS												
	ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23	Total año
<i>i</i>	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	6.00							6
<i>m</i>	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00							6
NFRD <sub>i</sub>	0	0	0	0	0	0							-
NFRD <sub>i</sub>	2	3.00	9.00	4.00	5.00	12.00							35
LRT <sub>i</sub>	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98	0.98							1
LRD <sub>i</sub>	450.24	450.24	450.24	450.24	450.24	450.24							450
FAC <sub>i</sub>	0.00%	1.00%	2.00%	1.00%	1.00%	3.00%	#DIV/0!						
FAC	0.00%	0.08%	0.17%	0.08%	0.08%	0.25%	#DIV/0!						



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

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

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

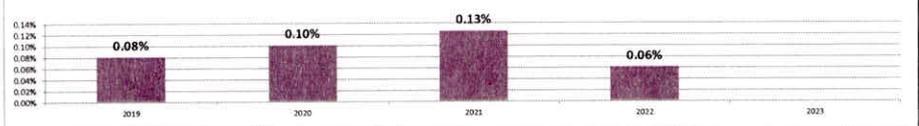
#### PROPUESTA DE MEJORA

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

#### HISTÓRICO

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
Resultados	0.08%	0.10%	0.13%	0.06%	

#### HISTÓRICO CONTINUIDAD ACUEDUCTO



**Elaboró: YUBER CASTILLO CASTILLO PINEDA**  
 Líder 1 de redes de acueducto y alcantarillado ( E )

Elaboró/ consolidó: TANIA HENDEZ // Operario Auxiliar de redes de acueducto y alcantarillado

**Aprobó: SLAYNETH NIÑO DÍAZ**  
 Directora Técnica

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato  
Código  
51.02.04.01

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

Versión  
2

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA CATASTRO DE REDES - DT				
<b>RESPONSABLE</b>	Lider Redes de Acueducto y Alcantarillado				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE ACUEDUCTO				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	LLEVAR CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN AL CATASTRO DE REDES DE ACUEDUCTO. LAS ACTUALIZACIONES DEBEN SER EN AUTOCAD Y EN ARCGIS.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
(KMS REDES ACTUALIZADAS / KMS REDES EXISTENTES) * 100	%	ACTUALIZACIÓN	SON LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALIZAN AL PLANO DEL CATASTRO DE REDES COMO RESULTADO DE LAS MODIFICACIONES, NOVEDADES O INSPECCIONES QUE SE REALIZAN. CADA NOVEDAD QUE SE DIBUJA EN EL PLANO ES UNA ACTUALIZACIÓN AL MISMO.	No 51.16.01.01 FORMATO INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.02 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO // 51.16.02.05 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ACUEDUCTO

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	META A 0,24% QUE REPRESENTA 1 KM DE REDES ACTUALIZADAS POR MES	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	No 51.16.01.01 FORMATO INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.02 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO // 51.16.02.05 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ACUEDUCTO
---------------------------	--	--	--

### II. INFORMACION DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACTUALIZACIONES REALIZADAS (en el plano)	0.00%	0.00%	0.14%	0.10%	0.07%	0.10%						
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%	0.24%
<b>Resultado</b>	0%	0%	58%	42%	29%	43%						



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

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

001-23 Redes B. Los Ocobos, Calle 30 entre carreras 3 oeste y 1 oeste	Kms Actualizados	0.339	km
002-23 Redes B. Santa Marta, Calle 33 entre carreras 35 y 36A		0.094	km

TOTAL RED DE ACUEDUCTO ACTUALIZADA EN EL MES: 0.433 km  
 TOTAL RED DE ACUEDUCTO (Conducción y distribución): 420.783 kms

#### PROPUESTA DE MEJORA

La cuadrilla de apique es de gran importancia para la actualización del catastro de acueducto y no se cuenta con ella aún.

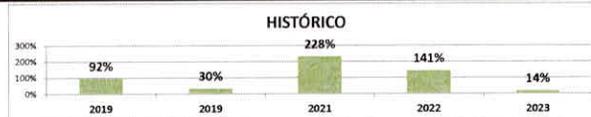
Desde diciembre de 2022 no se cuenta con el software para realizar las respectivas actualizaciones.

**ANÁLISIS DE RESULTADOS**  
 La actualización del catastro de redes se medirá en porcentaje de redes actualizadas, relacionada con la longitud de redes del sistema (distribución y conducción).

Es importante contar en la Oficina de Catastro de Redes, con un personal de apoyo fijo (Técnico) el cual cumpla la función de levantamiento de las redes de acueducto, instaladas por la EAAAY o entregas por contratistas o urbanizadores, y con ello se actualice la base datos del catastro de redes. En el momento no se cuenta con dicho personal.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2019	2019	2021	2022	2023
ACTUALIZACIONES REALIZADAS (en el plano) Ó KM DE RED ACTUALIZADA	44	0.93%	7.10%	4.05%	0.41%
META DE ACTUALIZACIONES Ó KM DE REDES EXISTENTES	48	3.12%	3.12%	2.88%	2.88%
<b>Resultados</b>	<b>92%</b>	<b>30%</b>	<b>228%</b>	<b>141%</b>	<b>14%</b>



*[Signature]*  
**Elaboró. Camilo Castillo Pineda**  
 Lider 1 Infraestructura y pérdidas

*[Signature]*  
**Aprobó. Slayneth Niño Díaz**  
 Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

*[Signature]*  
**VoBo. Adriana Cristina Rosas V.**  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT			
<b>RESPONSABLE</b>	Lider Redes de Acueducto y Alcantarillado			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	ACTUALIZACIÓN CATASTRO DE ALCANTARILLADO			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	LLEVAR CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTUALIZACIONES QUE SE REALICEN AL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO EN AUTOCAD			

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(KMS REDES ACTUALIZADAS / KMS REDES EXISTENTES) * 100	UND	ACTUALIZACIONES REALIZADAS AL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN AUTOCAD	SÓN 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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	LA META MENSUAL SE ESTIMA EN 0,2 %, EQUIVALENTES A 700 METROS LINEALES ACTUALIZADOS POR MES	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	No 51.16.01.01 FORMATO DE INSPECCIÓN DE CATASTRO EN CAMPO // 51.16.02.04 PROGRAMACIÓN JORNADAS ACTUALIZACIÓN ALCANTARILLADO // 51.16.02.01 FORMATO ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO
---------------------------	---	--	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO	0.00%	0.00%	0.07%	0.13%	0.05%	0.08%						
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES AL CATASTRO	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%	0.20%
<b>Resultado</b>	0.00%	0.00%	37.10%	64.68%	25.30%	41.51%						



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

001-23	Red 8" pvc Calle 19a entre Carreras 14 y 15. B. La Esperanza	0.097 kms
002-23	Red 8" pvc Calle 46D entre Carreras 11 y 11B. B. Villa Nelly	0.100 kms
003-23	Red 8" y 10" pvc Calle 40 entre Transversal 18 y Diagonal 40. Unitrópico	0.095 kms

Tener disponibilidad de personal en la OCR (Oficina de Catastro de Redes), por lo menos tres personas para las actividades de campo que puedan realizar las labores y de transporte del personal, herramientas, materiales.

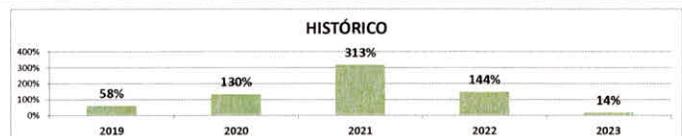
Para cumplir con la meta mensual establecida es indispensable realizar los levantamientos de redes construidas por la EAAAY y las construidas por contratistas que son las de mayor longitud y representan un porcentaje importante para el indicador de la oficina de catastro de redes.

Desde diciembre de 2022 no se cuenta con el software para realizar las respectivas actualizaciones.

TOTAL REDES ACTUALIZADAS EN EL MES	0.292 kms
TOTAL REDES EXISTENTES	351.7459 kms

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2019	2020	2021	2022	2023
ACTUALIZACIONES DEL CATASTRO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO Ó KM REDES ACTUALIZADAS	28	3.13%	7.52%	3.45%	0.33%
META MENSUAL DE ACTUALIZACIONES AL CATASTRO Ó KM REDES EXISTENTES	48	2.4%	2.4%	2.4%	2.4%
<b>Resultados</b>	<b>58%</b>	<b>130%</b>	<b>313%</b>	<b>144%</b>	<b>14%</b>



Elaboró. **Camilo Castillo Pineda**  
Lider 1 Infraestructura y pérdidas

Aprobó. **Slynneth Niño Díaz**  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

Vobo. **Adriana Cristina Rosas V.**  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT				
<b>RESPONSABLE</b>	Lider Redes de Acueducto y Alcantarillado				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	<b>X</b>	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ATENCIÓN SOLICITUDES DE CATASTRO DE REDES</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	REGISTRAR LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR LA OFICINA DE CATASTRO DE REDES				

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(SOLICITUDES ATENDIDAS / PROYECTADOS) X 100	%	SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	REGISTRO DE LAS SOLICITUDES ATENDIDAS POR LA OFICINA DE CATASTRO. En la atención de los asuntos de la Oficina se desarrollan: comités, reuniones, visitas de campo, inspecciones, asuntos misionales propios de la Oficina, oficios, informes, certificaciones, atención a usuarios, comunidades, supervisiones, etc.	51.16.01.01 Formato de Inspección de Catastro en campo / 51.16.01.02 Inspecciones para disponibilidad / 51.16.01.03 Inspecciones para pavimentaciones / Comunicaciones 2017 Of. Catastro (enviadas, internas, informes, certificaciones, circulares, correos)
		SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	NÚMERO DE COMITÉS QUE SE PROYECTAN AL MES (META MENSUAL)	U. CATASTRO

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>2280 SOLICITUDES ATENDIDAS AL AÑO</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	51.16.01.01 Formato de Inspección de Catastro en campo // 51.16.01.02 Inspecciones para disponibilidad // 51.16.01.03 Inspecciones para pavimentaciones // Comunicaciones 2022 Of. Catastro (enviadas, internas, informes, certificaciones, circulares, correos)
---------------------------	--	--	--

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	109	153	252	163	186	184						
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
<b>Resultado</b>	73%	102%	168%	109%	124%	123%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

INSPECCIONES	COMUNICACIONES	COMITÉS	MISIONALES
1. Disponibilidades 72	1. Enviadas 18	1. Reuniones 26	1. MecI - SGC 1
2. Pavimentaciones 0	2. Internas 0	2. Visitas a campo 16	2. Indicadores y Matriz de indicadores 4
72	3. Informes 1	42	4. Plan de Acción 1
	4. Correos 22		5. Otro: SUI 3
	5. Certificaciones 20		9
	61		

### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO					
Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
SOLICITUDES ATENDIDAS (EJECUTADO)	2,157	2,445	2,857	1,706	1,047
SOLICITUDES ATENDIDAS (PROYECTADO)	2,040	2,040	2,040	2,280	1,800
<b>Resultados</b>	<b>106%</b>	<b>120%</b>	<b>140%</b>	<b>75%</b>	<b>58%</b>



Elaboró. **Camiño Castillo Pineda**  
Lider 1 Infraestructura y pérdidas

Aprobó. **Slayneth Niño Díaz**  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OFICINA DE CATASTRO DE REDES - DT				
<b>RESPONSABLE</b>	Lider Redes de Acueducto y Alcantarillado				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	<b>X</b>	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS UNIDADES</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	RELACIONAR LAS ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS DEPENDENCIAS DE LA EMPRESA DURANTE EL AÑO				

FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(ACTIVIDADES DESARROLLADAS / ACTIVIDADES PROGRAMADAS) X 100	%	ACTIVIDADES REALIZADAS	SON LAS ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN COMO APOYO A OTRAS UNIDADES DE LA EMPRESA EN LO REFERENTE A TRABAJOS DE TOPOGRAFÍA, MANEJO DE INFORMACIÓN CARTOGRÁFICA, PLOTEO DE PLANOS Y EDICIÓN DE PLANOS, ACOMPAÑAMIENTOS, ECT.	51.16.03.01 FORMATO DE APOYO A OTRAS UNIDADES
		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	TRABAJOS DE APOYO A OTRAS UNIDADES PROGRAMADOS POR LA UNIDAD DE CATASTRO EN EL AÑO	U. CATASTRO

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>156 ACTIVIDADES DE APOYO A OTRAS UNIDADES AL AÑO</b>	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	51.16.03.01 FORMATO DE APOYO A OTRAS UNIDADES
---------------------------	---	--	---

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
VARIABLES /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ACTIVIDADES DE APOYO REALIZADAS	13	12	14	15	18	15						
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
<b>Resultado</b>	100%	92%	108%	115%	138%	115%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La OCR atendió y ayudó a atender los siguientes procesos:

En trabajos de topografía, manejo de información cartográfica entre otros se atendieron los siguientes asuntos:

- \* Se realizó monitoreo de volumen en el relleno sanitario el cascajar.
  - \* Se realizó apoyo a la unidad de alcantarillado realizando visitas de campo para disponibilidades de servicio.
  - \* Se realizó revisión de proyecto de acueducto y alcantarillado sanitario Plan Parcial, apoyo Secretaria de Planeación Municipal.
  - \* Se realizó revisión y actualización de predios con disponibilidad de alcantarillado para iniciar cobro en tarifa.
  - \* Revisión por solicitud de INDEV, ampliación acometida de acueducto Central de Abastos.
  - \* Toma de fotografías aéreas PTAP definitiva.
  - \* Monitoreo y fotografías aéreas del Río Cravo Sur.
  - \* Visita de campo revisión instalación T de 8x8x8, tubería de 8" y válvula de 4" en la calle 30 con Car 5 vía a Morichal.
  - \* Visita de campo y revisión conexión errada Urbanización Las Margaritas , Conjunto La Mapora.
  - \* Visita de campo y revisión conexión Flor Amarillo II, instalación de válvula y purgas.
  - \* Impresión planos Secretaria Planeación Municipal Plan Parcial.
- \* Se realizó el acompañamiento al contrato "CONSTRUCCIÓN DE RED DE ALCANTARILLADO PLUVIAL Y OBRAS COMPLEMENTARIAS EN EL BARRIO SIETE DE AGOSTO EN EL MUNICIPIO DE YOPAL DEPARTAMENTO DE CASANARE".
- \* Se realizó acompañamiento al contrato 784 del 2019 cuyo objeto es PAVIMENTACIÓN DE LA RED VIAL URBANA EN LAS COMUNAS 1, 3, 4, 5 EN EL MUNICIPIO DE YOPAL.
- \* Se realizó acompañamiento al contrato 009 de 2019 cuyo objeto es OPTIMIZACION DE LA INFRAESTRUCTURA PARA EL MANEJO DE LAS AGUAS LLUVIAS Y OBRAS COMPLEMENTARIAS SOBRE LA MARGINAL DE LA SELVA ENTRE LA BRIGADA 16 Y EL CAÑO USIVAR DEL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.
- \* "MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN A NIVEL DE CAPA DE RODADURA CON LECHADA ASFÁLTICA EN LA CARRERA 18 Y LAS CALLES 9, 10, 24, DEL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se propone la incorporación de personal que realice las labores de topografía, topógrafo, cadenero y obrero para que realice y optimice los trabajos de la oficina de catastro de redes.

**ANÁLISIS DE RESULTADOS:** La oficina de catastro de redes realiza el apoyo técnico a los proyectos que se desarrollan en la ciudad, de esta manera se tiene un inspector en campo que realiza seguimiento a dichos proyectos, por otro lado, se atienden las necesidades de las direcciones y unidades de la Empresa en cuanto al desarrollo de actividades de topografía, edición e impresión de planos y toma de fotografías aéreas.



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTÓRICO				
	2019	2020	2021	2022	2023
ACTIVIDADES DE APOYO REALIZADAS	178	145	158	154	87
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	156	156	156	156	156
<b>Resultados</b>	<b>93%</b>	<b>114%</b>	<b>101%</b>	<b>99%</b>	<b>56%</b>



**Elaboró. Camilo Castillo Pineda**  
Líder 1 Infraestructura y pérdidas

**Aprobó. Slayneth Niño Díaz**  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\%IANC - PTAP = \frac{\text{Volumen Agua Afluyente} - \text{Volumen Agua Producido}}{\text{Volumen Agua Afluyente}} * 100$	%	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANC PTAP	<p>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.</p> <p>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.</p>	Formato 51.04.01.01. FORMATO OPERACIÓN PTAP

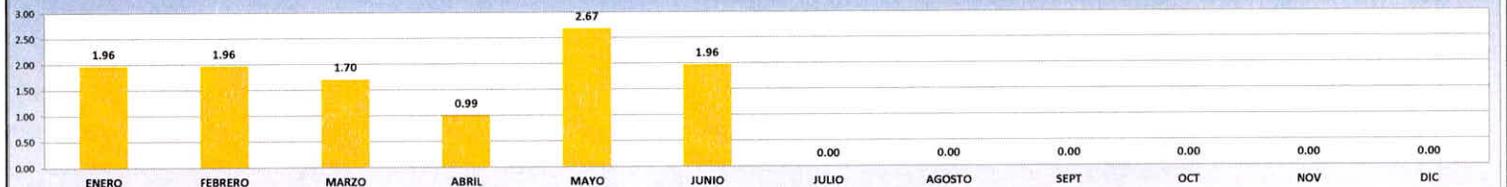
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>&lt; 10 %</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	Resolución 0330 de 2017
---------------------------	------------------	--	-------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
<b>AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)</b>	2,315.40	3,431.30	3,389.90	3,143.02	2,760.80	2,451.1						
<b>AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)</b>	2,270.00	3,364.00	3,332.40	3,111.90	2,687.00	2,403.0						
<b>Resultado</b>	1.96	1.96	1.70	0.99	2.67	1.96	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!	#iDIV/0!

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



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

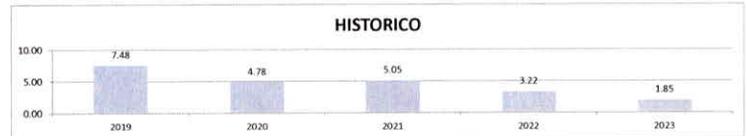
El lavado de estructuras, retrolavados y mantenimientos de fugas representan el IANC mensual, los cuales son procesos normales dentro de la operación del sistema. El IANC en el segundo trimestre es bajo debido al control y mejoramiento en la operación.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se continua con la reparación de fugas y mejoramiento en la operación del sistema.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO					
Años/ Variables	2019	2020	2021	2022	2023
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	5,050.90	11,639.8	17,778.6	27610.8	17,491.5
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	4,673.00	11,083	16,881.0	26721.0	17,168
<b>Resultados</b>	<b>7.48</b>	<b>4.78</b>	<b>5.05</b>	<b>3.22</b>	<b>1.85</b>



Elaboró. **DORYS HOLGUIN PARRA**  
Profesional PTAP

Aprobó. **SLAYNETH NIÑO DIAZ**  
Directora operativa Acueducto y Alcantarillado

JoBo. **Adriana Cristina Rosas Valderram**  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

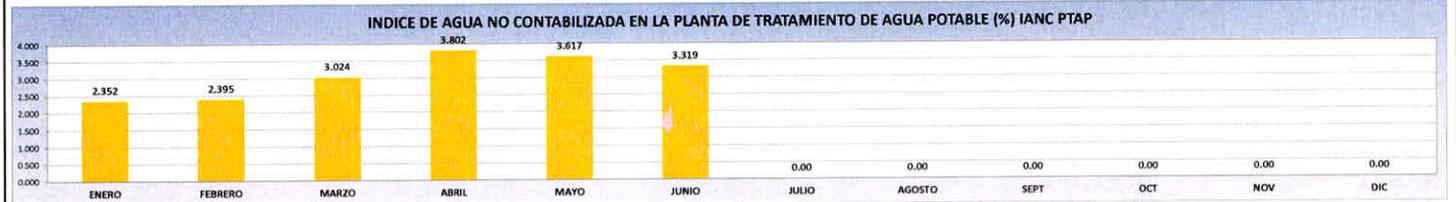
<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO - PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE				
<b>RESPONSABLE:</b>	Profesional PTAP				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	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

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$\%IANC - PTAP = \frac{(\text{Volumen Agua Afluyente} - \text{Volumen Agua Producido})}{\text{Volumen Agua Afluyente}} * 100$	%	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE (%) IANC PTAP	Esta variable nos indica el % de agua no contabilizada y que no se suministra a la red de acueducto; este porcentaje de agua representa el nivel de pérdidas económicas para la empresa e ineficiencia del sistema de potabilización de agua.  El agua no contabilizada en un proceso de potabilización se debe a distintos factores, los principales son: Fugas en estructuras, sistemas de drenaje y lavado de estructuras, etc. Es decir que un IANC-PTAP alto puede indicar que las estructuras civiles de los procesos unitarios presentan fugas y/o que la operación del sistema no se está llevando a cabo en condiciones óptimas.	Formato 51.04.01.01. FORMATO OPERACIÓN PTAP

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	x	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	< 10 %		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		Resolución 0330 de 2017

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	1,304,069.70	1,197,901.40	1,351,535.07	1,304,922.70	1,313,691.90	1,311,409.3						
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	1,273,391.96	1,169,208.80	1,310,667.10	1,255,306.59	1,266,177.00	1,267,880.05						
<b>Resultado</b>	2.352	2.395	3.024	3.802	3.617	3.319	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Actualmente se tiene menor cantidad de sistemas de tratamiento de agua potable en operación. Respecto a los años anteriores los sistemas de pozos profundos y plantas de tratamiento requerían mayor actividades de lavado, mantenimiento y retrolavado generando aumento en el IANC.  En los sistemas de tratamiento (Planta Definitiva, Pozo Núcleo Urbano y Pozo Braulio Campestre) se realizan actividades de retrolavado, limpieza y mantenimientos de fugas los cuales son procesos y operaciones normales que representan las pérdidas de agua. En el segundo Trimestre del año 2023 el IANC de los sistemas de tratamiento es bajo respecto a los años anteriores.	Se continuará con la vigilancia y el mantenimiento constante de las estructuras de tratamiento, reparación de fugas y lavado de estructuras cuando se presente la necesidad.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	HISTORICO						
	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
AGUA AFLUENTE PTAP (m3/mes)	11,013,266.8	12,282,658.5	14,158,644.4	13,794,971.2	14,338,969.4	15,011,105.9	7,783,530.0
AGUA PRODUCIDA PTAP (m3/mes)	10,463,217.7	11,649,378	13,464,315.7	13,190,311.9	13,343,325.0	14,373,353.6	7,542,631.5
<b>Resultados</b>	<b>4.99</b>	<b>5.16</b>	<b>4.90</b>	<b>4.38</b>	<b>6.94</b>	<b>4.25</b>	<b>3.09</b>



 <b>Elaboró: DORYS HOLGUIN PARRA</b> Profesional PTAP	 <b>Aprobó: SLAYNETH NIÑO DIAZ</b> Directora operativa Acueducto y Alcantarillado	 <b>VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama</b> Profesional Unidad Planeación
--	--	--



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional PTAP				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICADOR DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE - ICAP</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Indicador de Calidad del Agua Potable basado en el promedio semestral de los valores mensuales del IRCA.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$ICAP (\%) = \left( \frac{\text{Sum. De IRCAs obtenidos en el mes}}{\text{Nº total de meses}} \right) * 100$	%	Sum. De IRCAs obtenidos mensualmente	Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (IRCA) por municipio y por persona prestadora del mes p, definido en los artículos 13 y 14 de la Resolución No. 2115 de 2007 o la norma que la modifique, adicione o derogue. Este índice corresponde al calculado mensualmente con muestras de vigilancia de la red de distribución, que las autoridades sanitarias correspondientes reportan al SIVICAP.	Resolucion 2115 de 2007
		Nº total de meses	Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	Secretaria de Salud Municipal

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	ICAP = 1 PARA UN IRCA < 5%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	CRA 735 DE 2015 Art. 86
---------------------------	----------------------------	--	-------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS	
	PRIMER SEMESTRE	SEGUNDO SEMESTRE
Sumatoria del Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano (IRCA) por municipio y por persona prestadora, definido en los artículos 13 y 14 de la Resolución No. 2115 de 2007	1.08	
Número del mes analizado dentro del semestre en estudio que varía entre 1 y 6.	6	
<b>Resultado</b>	0.18	#IDIV/01

ÍNDICE DE LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE



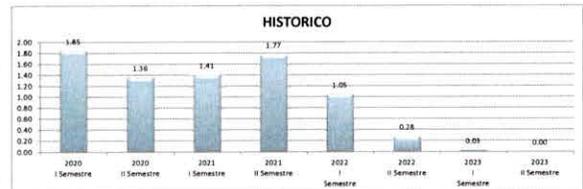
#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

Se cumple a cabalidad lo establecido en la Norma sobre la Calidad de Agua para Consumo Humano según Resolución 2115/2007, donde se establece el cumplimiento de IRCA menor a 5. En el primer semestre de 2022 registra un IRCA de 0.18 promedio; según el registros históricos es el más bajo hasta el momento indicando la calidad del agua potable que es suministrada.

#### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

Variables	HISTORICO							
	2020 I Semestre	2020 II Semestre	2021 I Semestre	2021 II Semestre	2022 I Semestre	2022 II Semestre	2023 I Semestre	2023 II Semestre
SUM. IRCA SEMESTRAL	11,,10	8.15	8.45	10.63	6.28	1.66	0.18	0.00
Nº DE MESES	6	6	6	6	6	6	6	0
<b>Resultados</b>	<b>1.85</b>	<b>1.36</b>	<b>1.41</b>	<b>1.77</b>	<b>1.05</b>	<b>0.28</b>	<b>0.03</b>	<b>####</b>



Elaboró, DORIS HOLGUIN PARRA  
Profesional PTAP

Aprobó, Slayneth Niño Diaz  
Directora Operativa Acueducto y Alcantarillado

VoBo, ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación



# FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2023

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

## I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

PROCESO:	AMBIENTAL			
RESPONSABLE	Profesional Unidad Ambiental			
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		Gestión Operativa y Técnica X
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS</b>			
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 inventoria 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	EFFECTIVIDAD	X
PERIODICIDAD:	SEMESTRAL		SEMESTRAL	X	ANUAL	X

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

## II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO DE RESULTADOS AÑO 4				
Variables /Periodo	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
N°Programas ejecutados	3.392	4		
N° Programas formulados	6	6		
Resultados (%)	56.53%	66.67%		



### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cumplimiento a programas contenidos en el PSMV aprobado por Corporinoquia:

- Fortalecimiento Institucional de la Empresa de Servicios Públicos. (2 actividades)
- TRIMESTRE: Se cuenta con informe de aplicación, en febrero de 2023, de ajuste a la tarifa en el servicio de Alcantarillado.
- TRIMESTRE: La octava actualización de la tarifa del servicio de alcantarillado se aplicó desde febrero de 2023.
- TRIMESTRE: Programa de Operación, Reposición y Mantenimiento de Redes (2 actividades)
- TRIMESTRE: Reposición, Operación y Mantenimiento componentes sistema alcantarillado Sanitario. Atendidas 93 de un total de 103 solicitudes de mantenimiento en la red. EBAR en funcionamiento normal
- TRIMESTRE: En la red sanitaria se realizó reposición de tapas, mantenimiento a las EBAR Villa Lucia y Villa David. Se atendieron un total de 89 solicitudes de mantenimiento en la red.
- Programa de Aumento de la Cobertura del Servicio de Alcantarillado (6 actividades):
- TRIMESTRE: Se aumenta cobertura en 261 metros en Comuna 7, barrio San Jerónimo, ejecutado por terceros.
- TRIMESTRE: En este trimestre no se realizó entrega a la EAAAY de red de alcantarillado instalado por terceros o ejecutados por la empresa
- Programa de Eliminación de puntos de vertimiento (2 actividades).
- TRIMESTRE: Puesta en funcionamiento Emisario Final PTAR - Descarga Río Charre. Para poner en funcionamiento el emisario se habilitó la canaleta de

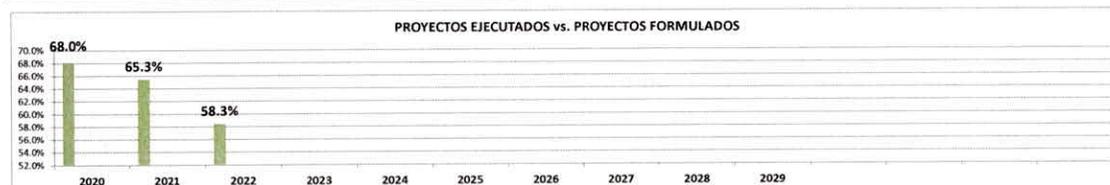
### PROPUESTA DE MEJORA

Realizar las gestiones pertinentes para desarrollar las actividades contempladas en los seis (6) programas del PSMV, en especial los programas:

- Aumento de cobertura del servicio de alcantarillado, con Plan Maestro de Alcantarillado Sanitario
- Eliminación de puntos de vertimiento, con actividades de cumplimiento a la Resolución N° 500.41.12-0392 de Corporinoquia

### II TRIMESTRE:

Históricos. Proyectos ejecutados Vs. Proyectos formulados										
Años/ Variables	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Proyectos ejecutados	4.08	3.92	3.50							
Proyectos formulados	6	6	6							
EFICIENCIA EJECUCIÓN DE PROYECTOS	68.0%	65.3%	58.3%							



Elaboró: *Sonia Isabel Vargas Rodríguez*  
Profesional Unidad Ambiental

Aprobó: *Slayneth Niño Díaz*  
Directora Operativa Acueducto y Alcantarillado

*Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Unidad de Planeación

	<b>FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2023</b>		<b>Tipo de Documento</b>	
			Formato Código 51.02.04.01 Versión 2	
Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14		

**I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	AMBIENTAL				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Unidad Ambiental				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>SEGUIMIENTO A LA EJECUCION DEL PUEAA</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Desarrollo y ejecución del PUEAA para el área de prestación del servicio de acueducto con el sistema integral de tratamiento de agua en el municipio de Yopal				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACIÓN
Proyectos ejecutados / Proyectos formulados en el PUEAA	%	Proyectos ejecutados	AVANCE DE EJECUCIÓN DE LOS PROYECTOS FORMULADOS EN EL PUEAA			Informes de Interventoría de los proyectos
		Proyectos formulados	PUEAA PARA FUENTES QUEBRADA LA TABLONA, RÍO CRAVO SUR Y POZOS PROFUNDOS DE GRAN PRODUCCION			Documento presentado por la EAAAY a Corporinoquia

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	<100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	INFORMES DE UNIDADES DE LA EAAAY VINCULADAS A LOS PROYECTOS
---------------------------	-------	--	---

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
Proyectos ejecutados	2.85	3.42		
Proyectos formulados	5	5		
<b>Resultados (%)</b>	57.00%	68.40%		



**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

PROYECTOS CONTENIDOS EN RESOLUCION 1295 DE 2018 DEL PUEAA Y QUE SE EJECUTAN EN LA EAAAY:

- PROYECTO DE EDUCACIÓN AMBIENTAL
  - Actividades pedagógicas. I TRIM: Se realizaron 29 actividades pedagógicas en empresa e instituciones educativas. II TRIM: Se realizaron 18 actividades pedagógicas de uso, eficiente y ahorro del agua, 2 jornadas posconsumo.
  - Celebraciones ambientales. I TRIM: Se celebró el 26 de enero Día Mundial de la Educación Ambiental y 22 de marzo Día Mundial del Agua. II TRIM: Se celebró el 26 de abril Día Mundial de la Tierra y 29 de abril Día Mundial del Árbol.
  - Programas radiales, campañas publicitarias y/o redes sociales enfocados al ahorro y uso eficiente del agua. I, II TRIM: Se realizaron campañas radiales y por redes sociales en apoyo a las celebraciones ambientales.
- PROTECCION CUENCAS FUENTES SUPERFICIALES Y SUBTERRANEAS. I, II TRIM: En este programa no se realizaron actividades
  - Recuperación forestal en áreas de recarga hídrica
  - Recuperación y reforestación en rondas protectoras de fuentes superficiales
  - Jornadas de limpieza de residuos sólidos ordinarios y especiales en las zonas aledañas a las fuentes superficiales y subterráneas
- PROYECTO GESTIÓN DEL RIESGO DEL RECURSO HÍDRICO
  - Optimización y mantenimiento. I TRIM: La Unidad de Acueducto continúa con actividades de mantenimiento y limpieza de la línea de conducción y pasos elevados. En el paso elevado Cafarnaúm se realizó mantenimiento con reforzada de 11 guayas. II TRIM: Se realizaron 52 actividades de limpieza y mantenimiento en pasos elevados y líneas de conducción.
  - Continuidad y calidad del agua entregada. I TRIM: IRCA enero: 0; IRCA febrero: 0; IRCA marzo: 0,0951. Calificación de agua Sin Riesgo. II TRIM: IRCA abril: 0,1489; IRCA mayo: 0,5209; IRCA junio: 0,3185. Calificación agua Sin riesgo.
  - Mantener actualizado el Plan de Emergencia y Contingencia de acueducto. I, II TRIM: El PEC del servicio de acueducto se encuentra actualizado por la profesional de SI.
- PROYECTO AGUAS SUBTERRANEAS
  - Monitoreo calidad del agua pozos profundos. I TRIM: Del sistema de respaldo se monitorearon los pozos : Núcleo Urbano 2, Braulio Campestre. II TRIM: Pozos monitoreados Manga de Coleo, Núcleo Urbano 2, Central Abastos 2, Estadio Santiago de las Altaylas, Braulio Campestre, Villa María 2 y Villa David.
  - Mantenimiento a sistema emergente. I TRIM: La Unidad de Electromecánica realizó mantenimiento al sistema eléctrico y al sistema eléctrico de los pozos.
  - Realizar prueba de bombeo al sistema emergente. I, II TRIM: No se realizaron pruebas de bombeo.
- PLAN DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS
  - Cambio y reparación de válvulas en la red de acueducto. I TRIM: No se presentó cambio de válvulas en la red. II TRIM: Se realizó mantenimiento preventivo en válvula de 2" de carrera 31 con calle 49; mantenimiento preventivo a tapas válvulas ubicadas en vía la Virgen-Hospita y carrera 29 con calle 16; mantenimiento a manómetro ubicado en carrera 24a con calle 22.
  - Búsqueda sistemática de fugas en la red de acueducto y reparación de las mismas (control activo de fugas). I TRIM: En el trimestre en la red de acueducto se repararon 372 fugas, 53 reparaciones. II TRIM: Se repararon 349 fugas en la red del casco urbano.
  - Mantenimiento y reposición de redes de acueducto. I, II TRIM: No se realiza reposición de redes.
  - Mantenimiento y reposición de sistemas de medición (macromedidores y micromedidores). I TRIM: No se realiza. II TRIM: Se realizó

**PROPUESTA DE MEJORA**

Es prioritario iniciar el proceso de consultoría para el Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua para las concesiones otorgadas por Corporinoquia mediante resoluciones:  
 N° 500.41.15-1648 del 19-11-2015 fuente Río Cravo Sur  
 N° 500.41.17-1243 del 04-09-2017 pozo profundo Villa María 2  
 N° 500.36.18-0763 del 05-06-2018 pozos profundos Manga de Coleo, Central Abastos 2, Núcleo Urbano 2  
 N° 500.36.21-1051 del 07-09-2021 fuente quebrada La Tablona  
 Solicitud realizada a Gerencia, con comunicación 843.16.03.02211.23.



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR 2023

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

**Históricos. Proyectos ejecutados vs. Proyectos formulados**

Años/ Variables	2021	2022	2023	2024	2025
Proyectos ejecutados	4	3			
Proyectos formulados	6	6			
Resultados	71%	55%			



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

*Sianeth Niño Díaz*  
Aprobó. **Sianeth Niño Díaz**  
Directora Operativa Acueducto y Alcantarillado

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

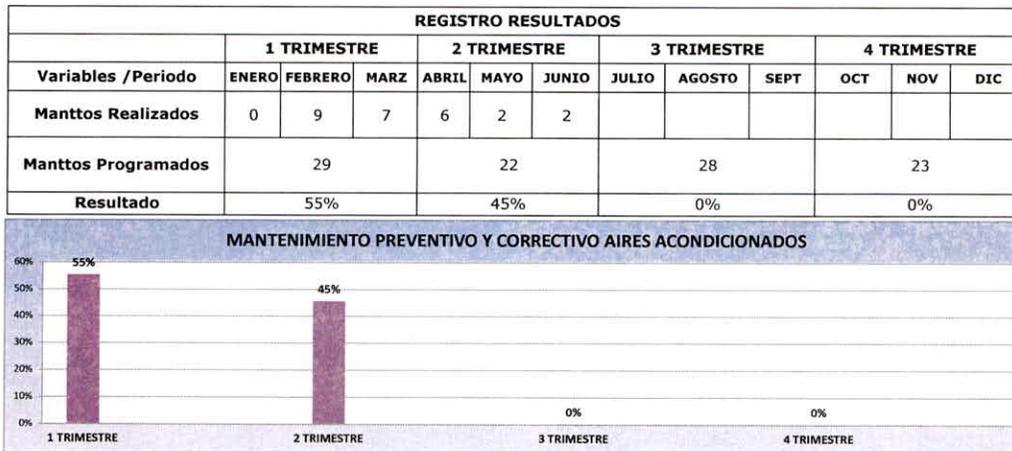
**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO				
<b>RESPONSABLE</b>	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AIRES ACONDICIONADOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	<b>TENER LOS EQUIPOS SIEMPRE LISTOS Y EN OPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO</b>				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
CANTIDAD	Nº	MANTENIMIENTO A.A	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS AIRES ACONDICIONADOS DE LA EAAAY		FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

**1ER. TRIMESTRE:** los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el primer trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 29 AA:

1. Se realizaron 16 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros):

**ENERO:** 0 Mantenimientos.  
**FEBRERO:** 9 Mantenimientos.  
**MARZO:** 6 Mantenimientos.

**NOTA 1:** Ver Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.  
**NOTA 2:** No se cumplió con lo establecido en el plan de acción debido a que a finales de diciembre se finalizó con los mantenimientos, los mantenimientos se reiniciarán en el segundo trimestre 2023.

**I Trimestre:** Contratar pasantes SENA en refrigeración, y/o un nuevo contrato de mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.

**2DO. TRIMESTRE:** los mantenimientos predictivos, preventivos y correctivos para el primer trimestre de los 51 AA de la EAAAY se desarrollaron de la siguiente manera un grupo A de 29 AA:

1. Se realizaron 16 mantenimientos preventivos de AA (limpieza general de blower y serpentín, unidad condensadora, lavado de filtros):

**ENERO:** 6 Mantenimientos.  
**FEBRERO:** 2 Mantenimientos.  
**MARZO:** 2 Mantenimientos.

**NOTA 1:** Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.  
**NOTA 2:** No se cumplió con lo establecido en el plan de acción debido a que no se cuenta con el personal necesario para los mantenimientos de aires acondicionados y en segundo trimestre se ha tenido dos contingencias en planta definitiva, una en emisario final calle 40 con carrera 19.

**II Trimestre:** Para el tercer trimestre se cuenta con un técnico en refrigeración y un pasante SENA para desarrolla las actividades mantenimiento preventivo y correctivo para aires acondicionados de la EAAAY.

**3ER. TRIMESTRE:**

**III Trimestre:**

**4TO. TRIMESTRE:**

**IV Trimestre:**



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

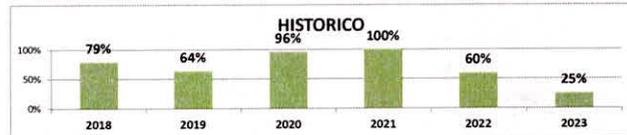
Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

#### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

##### HISTORICO

Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mantenimientos realizados	81	65	98	101	61	26
Mantenimientos programados	102	102	102	101	102	102
<b>Resultados</b>	<b>79%</b>	<b>64%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>60%</b>	<b>25%</b>



Elaboró. CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ  
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento -  
Departamento Técnico

Aprobó. FLAYNETH NIÑO DIAZ  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado  
FAAAY FICE ESP

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>		MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO					
<b>RESPONSABLE</b>		Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento - Departamento Técnico					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>		PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>		a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>		<b>MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS</b>					
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>		<b>TENER LOS EQUIPOS SIEMPRE LISTOS Y EN OPTIMAS CONDICIONES DE FUNCIONAMIENTO</b>					
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>				<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
CANTIDAD	Nº	MANTENIMIENTO EQUIPOS Y MAQUINAS	PROGRAMAR ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A MAQUINAS, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS				FORMATO DE ORDEN DE MANTENIMIENTO
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Manttos Realizados	20	20	20	19	21	20						
Manttos Programados	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
<b>Resultado</b>	100%	100%	100%	95%	105%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**1ER. TRIMESTRE:** Durante los meses de enero, febrero y marzo los mantenimientos los realiza la unidad electromecánica de la EAAAY.

**ENERO:** 20 Mantenimientos.  
**FEBRERO:** 20 Mantenimientos.  
**MARZO:** 20 Mantenimientos.

**NOTA:** Ver Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.

**2DO TRIMESTRE:** Durante los meses de enero, febrero y marzo los mantenimientos los realiza la unidad electromecánica de la EAAAY.

**ABRIL:** 19 Mantenimientos.  
**MAYO:** 21 Mantenimientos.  
**JUNIO:** 20 Mantenimientos.

**NOTA:** Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.

**3ER. TRIMESTRE:**

**4TO. TRIMESTRE:** T

#### PROPUESTA DE MEJORA

**I Trimestre:** N/A

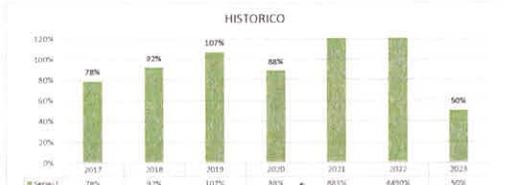
**II Trimestre:** N/A

**III Trimestre:**

**IV Trimestre:**

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO							
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mantenimientos realizados	47	55	64	53	530	2,694	120
Mantenimientos programados	60	60	60	60	60	60	240
<b>Resultados</b>	<b>78%</b>	<b>92%</b>	<b>107%</b>	<b>88%</b>	<b>883%</b>	<b>4490%</b>	<b>50%</b>



Elaboró. **CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ**  
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento -  
Departamento Técnico

Aprobó. **SLAYNETH NIÑO DIAZ**  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado  
EAAAY EICE ESP

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO ELECTROMECHANICO				
<b>RESPONSABLE</b>	Lider Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica	<b>X</b>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>MONITOREOS DE MOTORES SUMERGIBLES DE POZOS PROFUNDOS, EBAR PTAR.</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
CANTIDAD	Nº	VERIFICACION DE COMPORTAMIENTO DE MOTORES PROYECTADO	VERIFICACION DE AISLAMIENTO BOBINADO DE MOTORES SUMERGIBLES POZOS PROFUNDOS, EBAR Y PTAR		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
<b>HIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	<b>X</b>	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		TRIMESTRAL	<b>X</b>	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>100%</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Aislamientos Realizados	0	0	0	1	1	1						
Aislamientos Programados	3			3			3			3		
<b>Resultado</b>	0%			100%			0%			0%		



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

#### PROPUESTA DE MEJORA

**1ER. TRIMESTRE:** Durante los meses de enero, febrero y marzo los mantenimientos los realiza la unidad electromecánica de la EAAAY.  
ENERO: 20 Mantenimientos.  
FEBRERO: 20 Mantenimientos.  
MARZO: 20 Mantenimientos.  
NOTA: Ver Lider Procesos Técnicos Y Mantenimiento.

**2DO TRIMESTRE:** Durante los meses de abril, mayo y junio los mantenimientos los realiza la unidad electromecánica de la EAAAY.  
ABRIL: 1 Mantenimientos.  
MAYO: 1 Mantenimientos.  
JUNIO: 1 Mantenimientos.  
NOTA: Ver informe - Lider Procesos Técnicos Y Mantenimiento.

**3ER. TRIMESTRE:**

**4TO. TRIMESTRE:**

**I Trimestre:** Para este trimestre no se realizó prueba de aislamiento, debido a que los pozos de baja y gran producción no se encuentran en operación, se continuara con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos y garantizando la vida útil de todos los componentes electromecánicos.

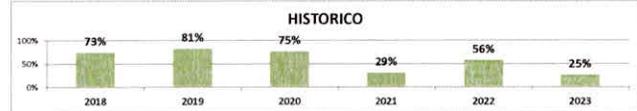
**II Trimestre:** se continuara con las pruebas de aislamiento para garantizar la vida útil de las electrobombas sumergibles y motores eléctricos, así como los componentes electromecánicos.

**III Trimestre:**

**IV Trimestre:**

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

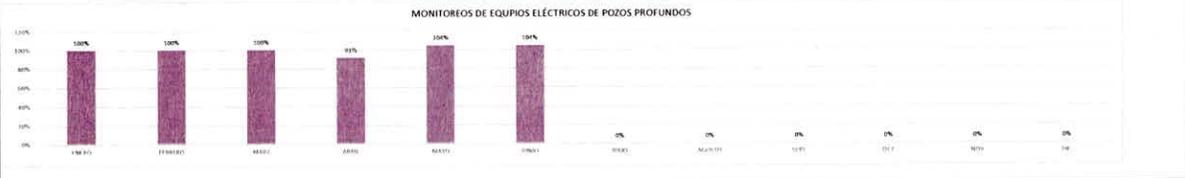
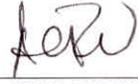
HISTORICO						
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Monitoreos realizados	35	39	36	14	27	3
Monitoreos programados	48	48	48	48	48	12
<b>Resultados</b>	<b>73%</b>	<b>81%</b>	<b>75%</b>	<b>29%</b>	<b>56%</b>	<b>25%</b>



Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ  
Lider Procesos Técnicos Y Mantenimiento –  
Departamento Técnico

Aprobó. SLAYNETH NIÑO DIAZ  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado EAAAY EICE  
ESP

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación

	<b>FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR</b>				<b>Tipo de Documento</b>							
	Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14		Formato Código 51.02.04.01							
					Versión 2							
<b>I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR</b>												
PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO											
RESPONSABLE	Lider Procesos Técnicos y Mantenimiento – Departamento Técnico											
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995							
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	X						
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS Y PLANTA DEFINITIVA</b>											
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS Y PLANTA DEFINITIVA											
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE			FUENTE DE INFORMACION						
CANTIDAD	Nº	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA HZ, CARGA TÉRMICA T° A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE POZOS POZOS PROFUNDOS Y PLANTA DEFINITIVA			FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN						
MIDE:		EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD						
PERIODICIDAD:		MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL						
META DEL INDICADOR		100%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:			DATOS ESTADÍSTICOS DEL ÁREA						
<b>II. INFORMACION DE LAS VARIABLES</b>												
<b>REGISTRO RESULTADOS</b>												
	1 TRIMESTRE		2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE		4 TRIMESTRE				
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Monitoreos realizados	23	23	23	21	24	24						
Monitoreos programados	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
Resultado	100%	100%	100%	91%	104%	104%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE POZOS PROFUNDOS</b>												
												
<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>						<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>						
<p><b>1ER. TRIMESTRE:</b> La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, esta actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánica de la EAAAY, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por el personal calificado de la unidad electromecánica; verificando los datos registrados en las planillas de voltaje (v), corriente (i) frecuencia (hz, realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de variadores de frecuencia, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores. Para el periodo de verano que disminuyo significativamente el caudal de la fuente principal de la tablonera que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Núcleo Urbano 2, Manga De Coleo, Villa Maria 2, pozos de baja producción (Villa Maria 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.</p> <p>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:</p> <p>1. ENERO: 23 2. FEBRERO: 23 3. MARZO: 23</p> <p>NOTA: Ver formatos de monitoreo.</p>						<p><b>2do Trimestre:</b> 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.</p>						
<p><b>2DO TRIMESTRE:</b> La unidad electromecánica realiza esta actividad el primer día laboral de la semana, esta actividad es realizada por personal calificado de la unidad electromecánica de la EAAAY, registrando los valores que muestra la pantalla del variador de frecuencia que comanda la operación del equipo sumergible; adicional se confirma por el personal calificado de la unidad electromecánica; verificando los datos registrados en las planillas de voltaje (v), corriente (i) frecuencia (hz, realiza la medición de carga térmica (°c) con pirómetro digital infrarrojo a los componentes de los gabinetes y tableros eléctricos que forman parte de variadores de frecuencia, sistemas de transferencia, tableros de distribución y banco de condensadores. Para el periodo de verano que disminuyo significativamente el caudal de la fuente principal de la tablonera que alimenta a planta alterna y conciliada, fue necesario entrar en operación con los pozos así: * pozos de gran producción (Central De Abastos 2, Núcleo Urbano 2, Manga De Coleo, Villa Maria 2, pozos de baja producción (Villa Maria 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.</p> <p>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:</p> <p>1. ABRIL: 23 2. MAYO: 23 3. JUNIO: 23</p> <p>NOTA: Ver formatos de monitoreo.</p>						<p><b>III Trimestre:</b></p> <p><b>IV Trimestre:</b></p>						
<b>3ER. TRIMESTRE:</b>						<b>III Trimestre:</b>						
<b>4TO. TRIMESTRE:</b>						<b>IV Trimestre:</b>						
<b>III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR</b>												
<b>HISTORICO</b>												
Años / Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023						
Monitoreos realizados	181	206	276	418	420	138						
Monitoreos programados	240	420	420	420	420	276						
Resultados	75%	49%	66%	100%	100%	50%						
												
 <b>Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ</b> Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico				 <b>Aprobó. SLAYNETH NIÑO DÍAZ</b> Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado EAAAY EICE ESP				 <b>VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.</b> Profesional Unidad Planeación				



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

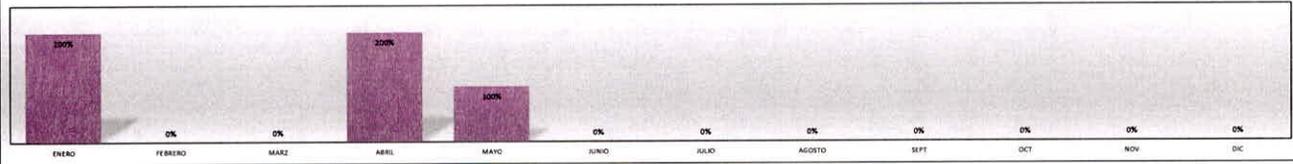
### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>		MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO			
<b>RESPONSABLE</b>		Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>		PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>		a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>		<b>REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>		GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE LOS POZOS PROFUNDOS			
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
CANTIDAD	Nº	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL SISTEMA DE ASEO	REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS AVERIADAS POR COMPACTADORES		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Reparaciones Realizados	2	0	0	2	1	0						
Reparaciones Programados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Resultado	200%	0%	0%	200%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

#### REPARACION DE ACOMETIDAS ELECTRICAS



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**1ER. TRIMESTRE:** los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales.

Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera:

1. ENERO: 2
2. FEBRERO: 0
3. MARZO: 0

**NOTA:** Ver informe mensual de la unidad electromecánica.

**2DO TRIMESTRE:** los carros compactadores disminuyeron los daños en las redes eléctricas aéreas, urbanas y rurales.

Se realizaron reparación de acometidas eléctricas averiadas por compactadores de la siguiente manera:

1. ABRIL: 2
2. MAYO: 1
3. JUNIO: 0

**NOTA:** Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.

**3ER. TRIMESTRE:**

**4TO. TRIMESTRE:**

#### PROPUESTA DE MEJORA

**I Trimestre:** Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.

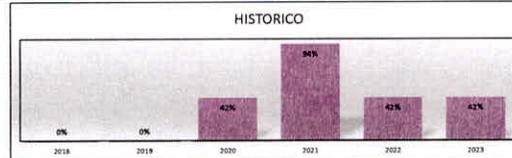
**II Trimestre:** Es necesario de que el carro compactador disminuya las rupturas de acometidas eléctricas, y así la empresa no invierte en reparaciones de, acometidas eléctricas.

**III Trimestre:**

**IV Trimestre:**

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

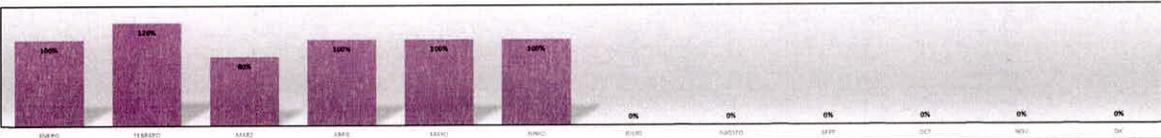
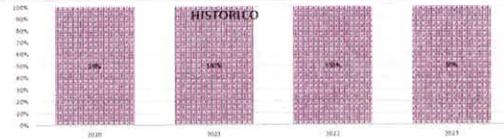
HISTORICO						
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Reparaciones Realizados	0	0	5	17	5	5
Reparaciones Programados	0	0	12	18	12	12
Resultados	0%	0%	42%	94%	42%	42%



Elaboró. **CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ**  
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento –  
Departamento Técnico

Aprobó. **SLAYNETH NIÑO DIAZ**  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado EAAAY EICE ESP

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

		<b>FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR</b>				<b>Tipo de Documento</b>						
						Formato <b>Código</b> 51.02.04.01		<b>Versión</b> 2				
<b>Fecha de Elaboración</b> 2010-11-10		<b>Fecha Última de Modificación</b> 2014-11-14										
<b>I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR</b>												
<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO											
<b>RESPONSABLE</b>	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico											
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995							
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica		<b>X</b>					
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO</b>											
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO Y LAMPARAS FLUORESCENTES											
<b>FÓRMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>				<b>FUENTE DE INFORMACION</b>					
CANTIDAD	Nº	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA	REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO, LAMPARAS FLUORESCENTES EN OFICINAS Y AREAS COMUNES.				FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN					
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	<b>X</b>	EFFECTIVIDAD							
<b>PERIODICIDAD</b>	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL							
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>100%</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA						
<b>II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES</b>												
<b>REGISTRO RESULTADOS</b>												
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
<b>Variables /Periodo</b>	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	HAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
<b>Reparaciones realizadas</b>	10	12	8	10	10	10						
<b>Reparaciones programados</b>	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
<b>Resultado</b>	100%	120%	80%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
REPARACION DE SISTEMA DE ALUMBRADO												
												
<b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b>						<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>						
<b>1ER. TRIMESTRE:</b> Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera: 1. ENERO: 10 2. FEBRERO: 12 3. MARZO: 8  <b>NOTA:</b> Ver informe mensual de la unidad electromecánica.						<b>I Trimestre:</b> Continuar con lo programado en el plan de acción.						
<b>2DO TRIMESTRE:</b> Se realizó remplazo del sistema de alumbrado y lámparas a led siguiente manera: 1. ABRIL: 10 2. MAYO: 10 3. JUNIO: 10  <b>NOTA:</b> Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.						<b>II Trimestre:</b> Continuar con lo programado en el plan de acción.						
<b>3ER. TRIMESTRE:</b> <b>4TO. TRIMESTRE:</b>						<b>III Trimestre:</b> <b>IV Trimestre:</b>						
<b>III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR</b>												
<b>HISTORICO</b>						<b>HISTORICO</b>						
<b>Años/ Variables</b>	2018	2019	2020	2021	2022	2023						
Reparaciones Realizadas	0	0	33	120	120	60						
Reparaciones Programados	0	0	120	120	120	120						
<b>Resultados</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>28%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>						
 <b>Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ</b> Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico			 <b>Aprobó. SLAYNETH NIÑO DÍAZ</b> Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado EAAAY EICE ESP			 <b>VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.</b> Profesional Unidad Planeación						

		FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR				Tipo de Documento						
						Formato	Código					
		Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14		51.02.04.01	Versión 2					
I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR												
PROCESO:	MANTENIMIENTO ELECTROMECAÁNICO											
RESPONSABLE	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico											
INDICADOR REFERIDO EN:	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995							
TIPO DE INDICADOR:	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	X	c. Gestión Operativa y Técnica	X							
NOMBRE DEL INDICADOR:	<b>MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS DE PTAR Y ESTACIONES DE BOMBEO AGUAS RESIDUALES</b>											
OBJETIVO DEL INDICADOR:	GARANTIZAR LA CONTINUA OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE BOMBEO DEL SISTEMA DE TRATAMIENTO EN PTAR Y ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA RESIDUAL											
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE				FUENTE DE INFORMACION					
CANTIDAD	Nº	MONITOREO DE VARIABLES DE OPERACIÓN	MEDICIÓN DE PARÁMETROS COMO VOLTAJE V, CORRIENTE I, FRECUENCIA Hz, CARGA TÉRMICA Tº A LOS EQUIPOS DE BOMBEO DE PTAR Y EBAR.				FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN					
HIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD							
PERIODICIDAD:	MENSUAL		X	SEMESTRAL	ANUAL							
META DEL INDICADOR	100%		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA						
II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES												
REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Monitoreos realizados	26	26	26	26	26	26	0	0	0	0	0	0
Monitoreos programados	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
Resultado	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
MONITOREOS DE EQUIPOS ELÉCTRICOS FILTROS PERCOLADORES PTAR												
												
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS						PROPUESTA DE MEJORA						
<p><b>IER. TRIMESTRE:</b> Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el 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.</p> <p>Las actividades se desarrollan de acuerdo al número de equipos (electrobombas sumergibles) que se tienen en operación en el área de filtros percoladores, para los meses de enero, febrero y marzo se tienen en operación 5, de las 6 a una está para mantenimiento correctivo. Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena transportadora y placas barreadoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sinfín y tablero de control son monitoreados de acuerdo a su ciclo de operación.</p> <p>Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica tº a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:</p> <p>1. ENERO: 26 2. FEBRERO: 26 3. MARZO: 26</p>						<p><b>I Trimestre:</b> Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.</p>						
<p><b>2DO TRIMESTRE:</b> Los monitoreos de los sistemas eléctricos de control de líneas de bombeo en ptar y ebar, son programados por el profesional electromecánico y son tomados en campo por el 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.</p> <p>Las actividades se desarrollan de acuerdo al número de equipos (electrobombas sumergibles) que se tienen en operación en el área de filtros percoladores, para los meses de enero, febrero y marzo se tienen en operación 5, de las 6 a una está para mantenimiento correctivo. Respecto a las actividades de mantenimiento preventivo para las rejillas mecánicas del área de desarenador principal se desarrollaron para el sistema mecánico que comprende la cadena transportadora y placas barreadoras, los motores eléctricos de las rejillas, tornillo sinfín y tablero de control son monitoreados de acuerdo a su ciclo de operación.</p> <p>Se realizaron mediciones de parámetros como voltaje v, corriente I, frecuencia HZ, carga térmica tº a los equipos de bombeo de PTAR y EBAR de la siguiente manera:</p> <p>1. ENERO: 26 2. FEBRERO: 26 3. MARZO: 26</p>						<p><b>II Trimestre:</b> Continuar con los monitoreos de equipos eléctricos de la PTAR y las EBAR, para obtener tiempos de operación más largos, evitando paradas continuas que afecten la prestación del servicio; se continuara implementado mejoras que garantice la operación de las EBAR's y la PTAR 24/7 días de la semana.</p>						
<p><b>3ER. TRIMESTRE:</b></p> <p><b>4TO. TRIMESTRE:</b></p>						<p><b>III Trimestre:</b></p> <p><b>IV Trimestre:</b></p>						
III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR												
HISTORICO							HISTORICO					
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023						
Monitoreos realizados	213	215	226	329	336	156						
Monitoreos programados	240	336	336	333	336	312						
Resultados	89%	64%	67%	99%	100%	50%						



### FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

Elaboró. **CARLOS ALBEIRO CASTRO SANCHEZ**  
Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento -  
Departamento Técnico

Aprobó. **SLAYNETH NIÑO DIAZ**  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado EAAAY EICE  
ESP

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

**I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO				
<b>RESPONSABLE</b>	Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento – Departamento Técnico				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995		
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	<input checked="" type="checkbox"/>	c. Gestión Operativa y Técnica	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>MANTENIMIENTO PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DE CONTROL E INSTRUMENTACIÓN, ELECTROMECÁNICO, ELÉCTRICO, ELECTRÓNICO, MECÁNICO, HIDRÁULICO.</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	GARANTIZAR LA CONTINUA Y OPERACIÓN DE LOS EQUIPOS DE LOS DIFERENTES SISTEMA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE EN PTAP DEFINITIVA.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
CANTIDAD	Nº	MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS PLANTA DEFINITIVA	MANTENIMIENTO PREVENTIVOS Y CORRECTIVOS DE MAQUINARIA Y EQUIPOS DE CONTROL E INSTRUMENTACIÓN, ELECTROMECÁNICO, ELÉCTRICO, ELECTRÓNICO, MECÁNICO, HIDRÁULICO.		FORMATO DE CAPTURA DE INFORMACIÓN
<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		DATOS ESTADISTICOS DEL ÁREA	

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE		
	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Mantenimiento programados preventivos y correctivos de maquinaria y equipos de control e instrumentación, electromecánico, eléctrico, electrónico, mecánico, hidráulico.	50	50	50	50	50	50	0	0	0	0	0	0
Mantenimiento programados preventivos y correctivos de maquinaria y equipos de control e instrumentación, electromecánico, eléctrico, electrónico, mecánico, hidráulico.	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
<b>Resultado</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

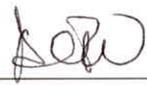


INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<b>1ER. TRIMESTRE:</b> Se realizaron mantenimientos programados de planta definitiva: 1. ABRIL: 50 2. MAYO: 50 3. JUNIO: 50  <b>NOTA:</b> Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	<b>I Trimestre:</b> Continuar con la planeación de los mantenimientos programados, garantizando el normal funcionamiento de los componentes electromecánicos de la planta definitiva.
<b>2DO TRIMESTRE:</b> Se realizaron mantenimientos programados de planta definitiva: 1. ABRIL: 50 2. MAYO: 50 3. JUNIO: 50  <b>NOTA:</b> Ver informe - Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento.	<b>II Trimestre:</b> Continuar con la planeación de los mantenimientos programados, garantizando el normal funcionamiento de los componentes electromecánicos de la planta definitiva.
<b>3ER. TRIMESTRE:</b> <b>4TO. TRIMESTRE:</b>	<b>III Trimestre:</b> <b>IV Trimestre:</b>

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO						
Años/ Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Monitoreos realizados						300
Monitoreos programados						600
<b>Resultados</b>						<b>50%</b>



 <b>Elaboró. CARLOS ALBERTO CASTRO SANCHEZ</b> Líder Procesos Técnicos Y Mantenimiento - Departamento Técnico	 <b>Aprobó. SLAYNETH NIÑO DÍAZ</b> Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado EAAAY EICE ESP	 <b>VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.</b> Profesional Unidad Planeación
---	---	--



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento  
Formato  
Código  
51.02.04.01  
Versión  
2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional de Seguridad Industrial				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	TASA DE ACCIDENTALIDAD				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

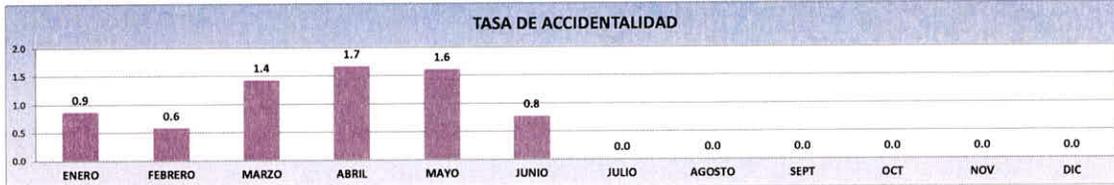
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Nº de casos de accidentes del semestre / promedio de trabajadores en el periodo)*100	%	TASA DE ACCIDENTALIDAD (%)	La tasa de accidentalidad usualmente se presenta en casos / 100 trabajadores expuestos. La tasa de fatalidad se presenta en casos / 100000 trabajadores expuestos, en este último se reemplaza el numerador por accidentes de trabajo fatales	Formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	TASA DE ACCIDENTALIDAD <5	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	ACCIDENTALIDAD OCURRIDA
---------------------------	---------------------------	--	-------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	3	2	5	6	6	3						
TRABAJADORES	348	349	353	361	375	394						
<b>TASA DE ACCIDENTALIDAD</b>	0.9	0.6	1.4	1.7	1.6	0.8	#IDIV/O!	#IDIV/O!	#IDIV/O!	#IDIV/O!	#IDIV/O!	#IDIV/O!



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La tasa de accidentalidad durante el primer trimestre se mantiene en promedio de 3 accidentes por mes, sin embargo el mes de marzo presentó el número de accidentes más alto del período, con 5 accidentes, sin embargo estamos por debajo del promedio establecido como meta. Para el segundo trimestre la tasa de accidentalidad se subió, inclusive superó la meta que se tiene de control, ya que los meses de abril y mayo se registraron 6 accidentes por mes, en el mes de abril durante la semana con dos festivos se registraron 3 accidentes, con incapacidad. Durante los meses de mayo y junio se aumentó la planta de personal y en el mes de junio bajó la tasa de accidentalidad.

#### PROPUESTA DE MEJORA

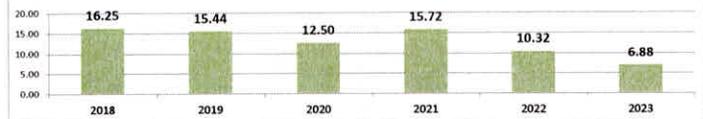
Seguir con la investigación de causas y la gestión de accidentalidad

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS	52	46	41	58	36	25
TRABAJADORES	320	298	328	369	349	363
<b>Resultados</b>	<b>16.25</b>	<b>15.44</b>	<b>12.50</b>	<b>15.72</b>	<b>10.32</b>	<b>6.88</b>

#### HISTÓRICO



*Carmen Cecilia Macías Sarmiento*

Elaboró: **CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO** Profesional de Seguridad Industrial

*Slayneth Niño Díaz*

Aprobó: **SLAYNETH NIÑO DÍAZ** Directora Operativa Acueducto y Alcantarillado

*Adriana Cristina Rosas V.*

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional de Seguridad Industrial				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE SEVERIDAD</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
No. días perdidos y cargados por AT en el periodo x K No. HHT año	%	ÍNDICE DE SEVERIDAD	<p>Números de días perdidos y cargados por causa de accidentes de trabajo durante el último año por cada 100 trabajadores de tiempo completo</p> <p>Por lo tanto, se llamará Índice de Severidad a la relación existente entre el total de días perdidos debidos a los accidentes y el total de horas-hombre de exposición al riesgo. Se multiplica por K, esta constante es igual a 200,000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 40 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.</p>		formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	X	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		SEMESTRAL	X	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	INDICE DE SEVERIDAD <20 %		FUENTE DE INFORMACION DE LA META:		DIAS PERDIDOS

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE DIAS PERDIDOS POR AT	12	3	21	29	19	12						
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	67,451	62,496	68,114	61,629	70,720	71,847						
ÍNDICE DE SEVERIDAD	35.58	9.60	61.66	94.11	53.73	33.40	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

**ÍNDICE DE SEVERIDAD**



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El índice de severidad en promedio bajo con respecto al año anterior, el mes de marzo aumenta por el número de accidentes generados en ese mes.  
El índice de severidad aumenta durante el segundo trimestre debido a un AT que se generó con lesión en torax (costillas), lo que aumentó el número de días perdidos, por ende el índice de severidad.

#### PROPUESTA DE MEJORA

continuar el análisis de riesgos y peligros y realizar la gestión para su eliminación

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓPRICO						
Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
NÚMERO DE DIAS PERDIDOS POR AT	14	34	16	36	29	16
THHT (TIEMPO HORAS HOMBRE TRABAJADAS)	77,846	61,374	54,805	65,932	64,691	67,043
<b>Resultados</b>	<b>35.97</b>	<b>110.80</b>	<b>58.39</b>	<b>109.20</b>	<b>89.66</b>	<b>47.73</b>



*Carmen Cecilia Macías Sarmiento*

Elaboró: CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO  
Profesional de Seguridad Industrial

*Slayneth Niño Díaz*

Aprobó: SLAYNETH NIÑO DÍAZ  
Directora Operativa de acueducto y alcantarillado

*Adriana Cristina Rosas V.*

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional de Seguridad Industrial				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTION Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
$\frac{\text{Nº de accidentes} \times 200}{000/\text{THHT}}$	%	ACCIDENTALIDAD	<p>El índice de frecuencia es un indicador acerca del número de siniestros ocurridos en un periodo de tiempo, en el cual los trabajadores se encontraron expuestos al riesgo de sufrir un accidente de trabajo. El índice de frecuencia corresponde al número total de accidentes con lesiones por cada doscientas mil de horas-hombre de exposición al riesgo</p> <p>Por lo tanto, se llamará Índice de Severidad a la relación existente entre el total de días perdidos debidos a los accidentes y el total de horas-hombre de exposición al riesgo. Se multiplica por K, esta constante es igual a 200,000 y resulta de multiplicar 100 trabajadores que laboran 40 horas semanales por 50 semanas que tiene el año.</p>	Formato de reportes de accidente N° 51.27.01.02

<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	INDICE DE FRECUENCIA < 100		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:		AUSENCIA LABORAL	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE ACCIDENTES	3	2	5	6	6	3						
THHT	67,451	62,496	68,114	61,629	70,720	71,847						
ÍNDICE DE FRECUENCIA	8.90	6.40	14.68	19.47	16.97	8.35	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

#### ÍNDICE DE FRECUENCIA



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

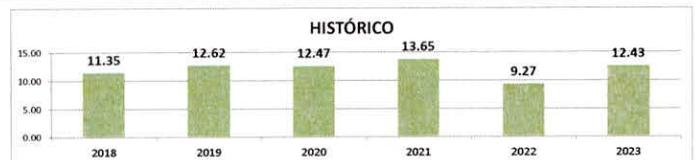
El índice de frecuencia en el trimestre, aumentó con respecto a la vigencia anterior, porque en el mes de marzo se registraron 5 accidentes.  
El índice de frecuencia de accidentes aumentó en los meses de abril y mayo, pero en el mes de junio disminuyó, las operaciones del servicio de Aseo, son las que generan el mayor número de accidentes.

#### PROPUESTA DE MEJORA

revisar áreas de mayor accidentalidad y gestionar condiciones y riesgos.  
Realizar análisis e intervención en las operaciones de la prestación del servicio de aseo.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
NUMERO DE ACCIDENTES	53	46	41	54	36	25
THHT	934,156	729,106	657,655	791,188	776,294	402,257
<b>Resultados</b>	<b>11.35</b>	<b>12.62</b>	<b>12.47</b>	<b>13.65</b>	<b>9.27</b>	<b>12.43</b>



*Carmen Cecilia Macías Sarmiento*

Elaboró: **CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO** Profesional de Seguridad Industrial

*Slayneth Niño Díaz*

Aprobó: **SLAYNETH NIÑO DÍAZ** Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

*Adriana Cristina Rosas V.*

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

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional de Seguridad Industrial				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
(Índice de Frecuencia de accidente de trabajo) * IS (Índice de severidad de accidente de trabajo)/ 1000	%	ÍNDICE DE LESION INCAPACITANTE	Se utiliza para analizar los resultados de un programa de seguridad puesto que incorpora tanto el concepto de frecuencia como el de gravedad de los accidentes de trabajo.  Describe como la relación entre el índice de severidad y el índice de frecuencia	ÍNDICE DE SEVERIDAD E ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE <10	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	LESIÓN INCAPACITANTE
---------------------------	------------------------------------	--	----------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRER	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTE	8.90	6.40	14.68	19.47	16.97	8.35						
ÍNDICE DE SEVERIDAD	35.58	9.60	61.66	94.11	53.73	33.40						
ILI	0.32	0.06	0.91	1.83	0.91	0.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

en el trimestre el índice de lesión incapacitante ha disminuido, ya que los impactos por accidentalidad disminuyeron la severidad por ende las lesiones han sido leves.  
Para el segundo trimestre subió el índice de lesiones incapacitantes, ya que en el mes de abril se registro un Accidente de trabajo, con compromiso oseo importante, que requirió 15 días de incapacidad.

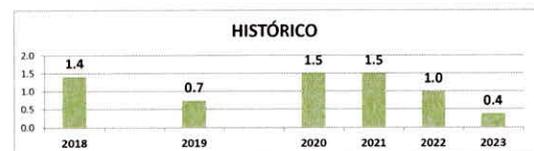
#### PROPUESTA DE MEJORA

Continuar gestionando el SGSST

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO

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



*Carmen Cecilia Macías Sarmiento*

Elaboró: CARMEN CECILIA MACÍAS SARMIENTO  
Profesional de Seguridad Industrial

*Slayneth Niño Díaz*

Aprobó: SLAYNETH NIÑO DÍAZ  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

*Adriana Cristina Rosas V.*

VoBo. ADRIANA CRISTINA ROSAS V.  
Profesional Unidad Planeación

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional de Seguridad Industrial				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>AUSENTISMO LABORAL</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios				

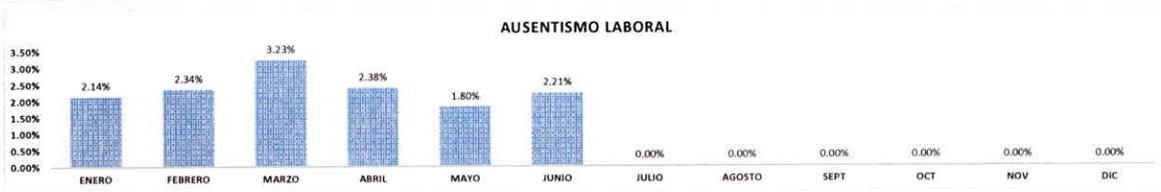
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
Nº de ausencias por toda causa/ Total días laborables	%	<b>AUSENTISMO LABORAL</b>	El ausentismo da lugar a ciertas condiciones que entorpecen el funcionamiento adecuado de las empresas, obligándolas, por ejemplo, a contratar más personal del estrictamente necesario, impidiendo una utilización racional de los equipos, desorganizando el programa de producción, todo lo cual incide en la productividad, la competitividad y el nivel de empleo. También decae la moral de la fuerza laboral, aumenta el desperdicio, rebaja la calidad de los productos y obra el efecto de distribuir inequitativamente periodos de descanso entre los trabajadores, lo cual redundará aún más en la productividad y disminuye los beneficios.  Describe el comportamiento de la población laboral en relación con la no asistencia al trabajo dentro de la jornada anual legalmente establecida, sin tener en cuenta vacaciones, compensatorios capacitación, antigüedad.	Procedimiento Nº 51.27.03

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>AUSENTISMO LABORAL &lt; 20 %</b>	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	AUSENCIA LABORAL
---------------------------	-------------------------------------	--	------------------

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

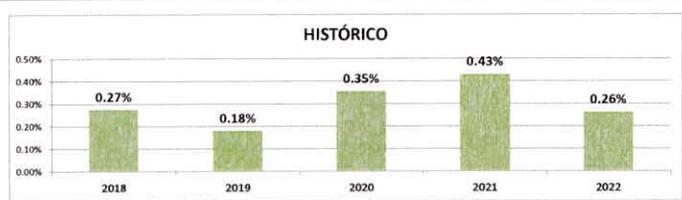
REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
NÚMERO DE AUSENCIAS	1,487	1,569	1,699	1,583	1,349	1,674						
NÚMERO DE TRABAJADORES	348	349	253	361	375	394						
TOTAL DÍAS LABORABLES	200	192	208	184	200	192						
<b>AUSENTISMO LABORAL</b>	2.14%	2.34%	3.23%	2.38%	1.80%	2.21%	# DIV 0					

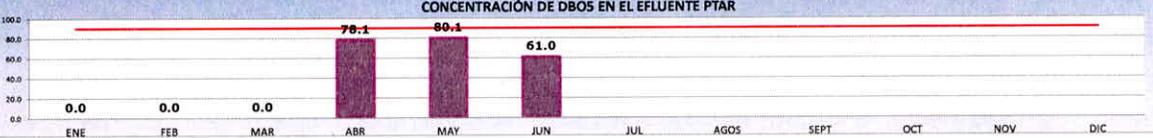
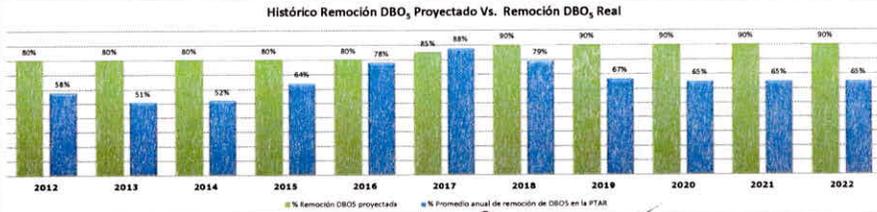


<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
El ausentismo es bajo de acuerdo a los registros presentados, aún que se presenta subregistro	utilizar los aplicativos de control digitales para entregar la información de manera mas adecuada

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

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



	<b>FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR</b>				<b>Tipo de Documento</b> Formato <b>Código</b> 51.02.04.01 <b>Versión</b> 2							
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2010-11-10		<b>Fecha Última de Modificación</b> 2014-11-14									
	<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>											
<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO											
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL ALCANTARILLADO - FREDY ALBERTO VARGAS URBANO											
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995								
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X							
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>CONCENTRACIÓN DE DBO5 EN EL EFLENTE PTAR</b>											
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios											
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>			<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>						
(Vr de las concentraciones de DBO5 por muestra de efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L O2	Concentración de DBO5 en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capítulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015			Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR						
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD							
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL							
<b>META DEL INDICADOR</b>	≤ 90		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>		Capítulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015							
<b>II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES</b>												
<b>REGISTRO RESULTADOS</b>												
<b>Variables /Periodo</b>	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio DBO5 (mg/L O2) Efluente PTAR	NR	NR	NR	78.1	80.1	61.0						
Valor Máximo Permisible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>CONCENTRACIÓN DE DBO5 EN EL EFLENTE PTAR</b>												
												
<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>				<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>								
<p>Este parámetro mide la cantidad de oxígeno consumido por los microorganismos en la oxidación química de la materia orgánica contenida en las muestras de agua residual en la PTAR de Yopal, durante un intervalo de tiempo específico (5 días) y a una temperatura determinada (20 °C ± 1). Permite determinar la eficiencia de cada proceso unitario y la calidad del efluente con el fin de verificar el cumplimiento normativo (Resolución 0631 de 2015). Se ha dado continuidad a las estrategias de operación en la PTAR con la finalidad de disminuir paulatinamente la carga orgánica con los equipos y herramientas disponibles.</p> <p>A partir del mes de abril, el Laboratorio de Procesos de la EAAAY pudo realizar monitoreos de DBO debido a que el equipo de medición de DBO fue adquirido por parte de la empresa, adicionalmente, en el mes de marzo iniciamos en la PTAR de Yopal un piloto de Aplicación estratégica de Biorremediación que a la fecha está dando excelentes resultados, arrojando valores de DBO cumpliendo la norma de vertimientos. A finales del mes de Junio, se inició el contrato del Laboratorio Ambiental externo que ejecutó un monitoreo compuesto en la PTAR para tasas retributivas que arrojó resultados satisfactorios cumpliendo la norma de vertimientos en los parámetros de DBO, DQO y SST.</p> <p>Sin embargo, hay que recalcar que es inadmisibles la deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normalidad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, es necesario que la EAAAY tome acciones de mejora en los procesos administrativos y financieros en la gestión de contratos de alta prioridad operativa como este. Adicionalmente, aun no se desarrollan proyectos de mantenimiento y rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto último hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de biorremediación.</p>				<p>Para este año 2023, es necesario que se toman medidas de mejora a nivel administrativo para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento para mejorar trazabilidad para la toma de decisiones operativas.</li> <li>2. Contrarrestar el incremento de los parámetros de DBO, DQO y SST mediante la aplicación constante de biotecnología en todos los procesos unitarios de tratamiento.</li> <li>3. Gestionar recursos para el mantenimiento (retiro de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás.</li> <li>4. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se 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.</li> <li>5. Gestión de recursos para el arreglo del emisario final de la PTAR, de esta forma cambiamos el vertimiento y dejamos de afectar el caño Usivar.</li> </ol>								
<b>III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR</b>												
<b>Años/ Variables</b>	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
% Remoción DBO5 proyectada	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%	90%	
% Promedio anual de remoción de DBO5 en la PTAR	58%	51%	52%	64%	78%	88%	79%	67%	65%	65%	65%	
<b>Resultados</b>	<b>73%</b>	<b>64%</b>	<b>65%</b>	<b>80%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>74%</b>	<b>72%</b>	<b>72%</b>	<b>72%</b>	
<b>Histórico Remoción DBO<sub>5</sub> Proyectado Vs. Remoción DBO<sub>5</sub> Real</b>												
												
Elaboró: Fredy Alberto Vargas Urbano Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR			Aprobó: SLAYNETH NINO DIAZ Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado			Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación						

**I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL ALCANTARILLADO - FREDY ALBERTO VARGAS URBANO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>REMOCIÓN DE SST EN LA PTAR</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
(Vr de las concentraciones de 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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≤ 90		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>		Capitulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio SST (mg/L) Efluente PTAR	NR	NR	NR	NR	NR	26.0						
Valor Máximo Permissible	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
<b>Porcentaje de Cumplimiento (%)</b>	0%	0%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Debo alertar y reiterar que para este trimestre del año 2023, continuamos con deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos del Laboratorio de Procesos de la EAAAY presentan daños, descalibración, se espera que para el 3ER trimestre tengamos una mejora en la trazabilidad y medición de este parámetro. Adicionalmente, aun no se desarrollan proyectos de rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto ultimo hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de biorremediación. Sin embargo, este parámetro generalmente cumple con los limites permisibles por la normatividad de vertimientos.

Solo se cuenta con un reporte a finales del mes de Junio, debido a que se dio inicio al contrato del Laboratorio Ambiental externo que ejecutó un monitoreo compuesto en la PTAR para tasas retributivas de Corporinoquia que arrojó resultados satisfactorios cumpliendo la norma de vertimientos en los parámetros de DBO, DQO y SST. Sin embargo, el Laboratorio de Procesos de la EAAAY debería tener un equipo de medición de SST y lamentablemente no se ha tenido en cuenta esta necesidad para la medición y trazabilidad de los parámetros mas importantes en las cargas orgánicas contaminantes del agua residual tratada en la PTAR de Yopal.

**PROPUESTA DE MEJORA**

- Para este año 2023, es necesario que se tomen medidas de mejora a nivel administrativo para:
1. Aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento para mejorar trazabilidad para la toma de decisiones operativas.
  2. Contrarrestar el incremento de los parámetros de DBO, DQO y SST mediante la aplicación constante de biotecnología en todos los procesos unitarios de tratamiento.
  3. Gestionar recursos para el mantenimiento (retiro de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás.
  4. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se esta haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.
  5. Gestión de recursos para el arreglo del emisario final de la PTAR, de esta forma cambiamos el vertimiento y dejamos de afectar el caño Usivar.

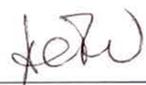
**III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR**

Años/ Variables	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% Remoción SST proyectado	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de SST en la PTAR	61%	52%	59%	55%	84%	89%	86%	90%	90%	90%	90%
<b>Resultados</b>	<b>76%</b>	<b>65%</b>	<b>74%</b>	<b>69%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



  
 Elaboró. Fredy Alberto Vargas Urbano  
 Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

  
 Aprobó. SLAYNETH NIÑO DIAZ  
 Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

  
 VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
 Profesional Unidad Planeación

	<b>FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR</b>		<b>Tipo de Documento</b>	
			Formato Código 51.02.04.01	
Fecha de Elaboración 2010-11-10		Fecha Última de Modificación 2014-11-14		
<b>I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>				

<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO			
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL ALCANTARILLADO			
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>CONCENTRACIÓN DE DQO EN EL EFLUENTE PTAR</b>			
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con todos los requisitos legales y reglamentarios			

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 Capítulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015	Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	≤ 180	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	Capítulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015
---------------------------	-------	--	---

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

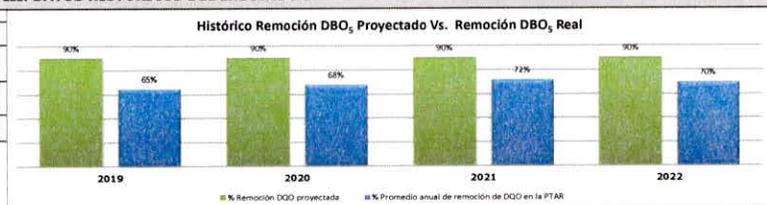
REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Concentración Promedio DQO (mg/L O2) Efluente PTAR	231.3	186	181.0	168.0	249.0	160.5						
Valor Máximo Permisible	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180	180
Porcentaje de Cumplimiento (%)	0%	0%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Este parámetro mide la cantidad de sustancias susceptibles de ser oxidadas por medios químicos que hay disueltas o en suspensión en las muestras de agua residual tomadas en la PTAR de Yopal. Se utiliza para medir el grado de contaminación y se expresa en miligramos de oxígeno diatómico por litro (mg O2/l). Al igual que el parámetro de DBO y debido a su correlación, se ha dado continuación a las estrategias de operación en la PTAR con la finalidad de disminuir paulatinamente la carga orgánica.</p> <p>A partir del mes de abril se reforzó el piloto de la aplicación estratégica de Biorremediación que a la fecha esta dando excelentes resultados, arrojando valores de DQO cumpliendo la norma de vertimientos, solo el mes de mayo a causa de una alteración en el pH y la temperatura del agua en las lagunas de oxidación debido a las fuertes lluvias, se produjo un reporte alto de DQO. A finales del mes de Junio, se inició el contrato del Laboratorio Ambiental externo que ejecutó un monitoreo compuesto en la PTAR para tasas retributivas que arrojó resultados satisfactorios cumpliendo la norma de vertimientos en los parámetros de DBO, DQO y SST.</p> <p>Sin embargo, hay que recalcar que es inadmisibles la deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de Yopal de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, es necesario que la EAAAY tome acciones de mejora en los procesos administrativos y financieros en la gestión de contratos de alta prioridad operativa como este. Adicionalmente, aun no se desarrollan proyectos de mantenimiento y rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de colmatación en lodos, esto ultimo hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de biorremediación.</p>	<p>Para este año 2023, es necesario que se tomen medidas de mejora a nivel administrativo para:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento para mejorar trazabilidad para la toma de decisiones operativas.</li> <li>2. Contrarrestar el incremento de los parámetros de DBO, DQO y SST mediante la aplicación constante de biotecnología en todos los procesos unitarios de tratamiento.</li> <li>3. Gestionar recursos para el mantenimiento (retiro de lodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás.</li> <li>4. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se esta haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.</li> <li>5. Gestión de recursos para el arreglo del emisario final de la PTAR, de esta forma cambiamos el vertimiento y dejamos de afectar el caño Usivar.</li> </ol>

**III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR**

Años/ Variables	2019	2020	2021	2022
% Remoción DQO proyectada	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de DQO en la PTAR	65%	68%	72%	70%
<b>Resultados</b>	<b>72%</b>	<b>76%</b>	<b>80%</b>	<b>78%</b>



 Elaboró. Fredy Alberto Vargas Urbano Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR	 Aprobó. SLAYNETH NINO DIAZ Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado	 VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad Planeación
---	--	---



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

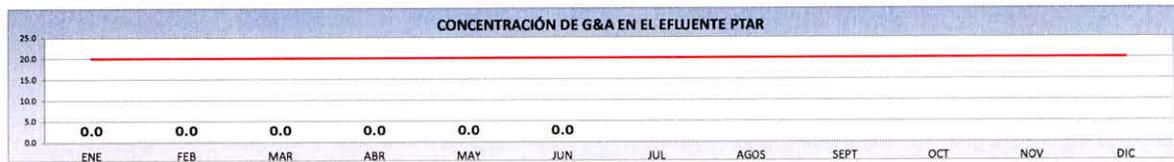
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO				
<b>RESPONSABLE</b>	PROFESIONAL ALCANTARILLADO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>REMOCIÓN DE G&amp;A EN LA PTAR</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con todos los requisitos legales y complementarios				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
(Vr de las concentraciones de Grasas y Aceites por muestra del efluente PTAR/No. Total de muestras analizadas)	mg/L	Concentración de Grasas y Aceites en el Efluente PTAR	Cumplimiento del Capítulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 625 y menor 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015		Informes trimestrales laboratorio de aguas PTAR
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≤ 20	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>		Capítulo V.Art. 8 (ARD con una carga mayor a 3000 Kg/día DBO5) Resolución 631 de 2015	

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

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



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Debo alertar y reiterar que para este trimestre del año 2023, continuamos con deficiencia en la continuidad en el monitoreo de calidad en la PTAR de acuerdo a la normatividad, debido a demoras en la entrega de reportes y los procesos de contratación de los servicios de laboratorios externos acreditados, adicionalmente los equipos del Laboratorio de Procesos de la EAAAY presentan daños, descalibración y solo hasta este año el laboratorio de procesos de la EAAAY adquirió el equipo de medición de DBO, se espera que para el 3er trimestre tengamos una mejora en la trazabilidad y medición de parámetros. Adicionalmente, aun no se desarrollan proyectos de rehabilitación de las Lagunas de Oxidación, que se encuentran con un 80% de coimatación en todos, esto último hace que los parámetros de DBO, DQO y SST se mantengan inestables a pesar de que se aplique proceso de biorremediación. Sin embargo, este parámetro generalmente cumple con lo límites permisibles por la normatividad de vertimientos.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Para este año 2023, es necesario que se tomen medidas de mejora a nivel administrativo para:

1. Aumentar la continuidad y frecuencia del monitoreo de calidad en el sistema de tratamiento para mejorar trazabilidad para la toma de decisiones operativas.
2. Contrarrestar el incremento de los parámetros de DBO, DQO y SST mediante la aplicación constante de biotecnología en todos los procesos unitarios de tratamiento.
3. Gestionar recursos para el mantenimiento (retiro de iodo) de las lagunas facultativas, para evitar que este proceso altere los avances obtenidos en los demás.
4. Se requiere de mayor atención y diligencia en el proceso de contratación del mantenimiento de los equipos del laboratorio de Procesos de la EAAAY y la adquisición de los servicios de un laboratorio externo calificado para el análisis de todos los parámetros de interés en la evaluación de la eficiencia del proceso de tratamiento de aguas residuales de Yopal, no se tiene trazabilidad mensual de la caracterización del agua residual y su tratamiento, al mes solo se esta haciendo un muestreo en promedio por parámetro y la mayoría de veces es puntual lo que no da garantía y fiabilidad de datos en la eficiencia del proceso de depuración; se requiere mínimo de tres (3) muestreos puntuales al mes y al menos un análisis compuesto al mes.
5. Gestión de recursos para el arreglo del emisario final de la PTAR, de esta forma cambiamos el vertimiento y dejamos de afectar el caño Usivar.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

Años/ Variables	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
% Remoción G&A proyectada	80%	80%	80%	80%	80%	85%	90%	90%	90%	90%	90%
% Promedio anual de remoción de G&A en la PTAR	56%	52%	71%	84%	87%	89%	89%	90%	90%	86%	85%
<b>Resultados</b>	<b>70%</b>	<b>65%</b>	<b>89%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>96%</b>	<b>94%</b>



Elaboró: Fredy Alberto Vargas Urbano  
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó: GLAYNETH NIÑO DIAZ  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

**PROCESO:** OPERATIVO

**RESPONSABLE:** PROFESIONAL ALCANTARILLADO

**INDICADOR REFERIDO EN:** PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS

**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

**PERIODICIDAD:** MENSUAL

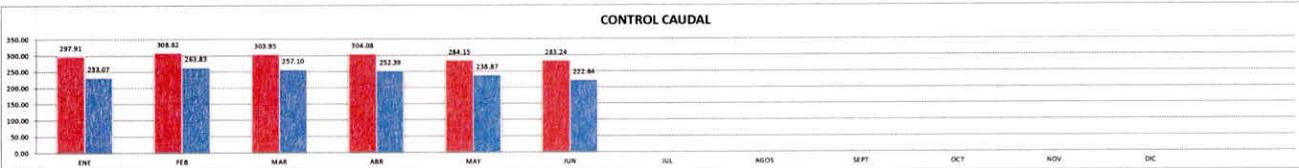
**EFFECTIVIDAD ANUAL:**

**META DEL INDICADOR:** 90%

**FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:** Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS - 2000 - TÍTULO E: Tratamiento de aguas residuales domésticas

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables /Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	OCT	NOV	DIC
Caudal recibido	297.91	308.82	303.95	304.08	284.15	283.24						
Caudal tratado	233.07	263.83	257.10	252.39	238.87	222.84						
<b>Resultados (%)</b>	<b>78%</b>	<b>85%</b>	<b>85%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	<b>79%</b>	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Promedio mensual del caudal de salida (tratado), con respecto al caudal de entrada (Mide la capacidad de tratamiento de la PTAR). En el 2DO trimestre del año 2023 se notó un aumento de las horas pico y se evidencia la incapacidad del sistema de tratamiento para recepcionar el caudal afluente, esto se debe principalmente a dos razones técnicas, la primera hace referencia a que el caudal a aumentado debido al crecimiento poblacional y aprobación de nuevos barrios en zonas de expansión de Yopal, la segunda es dada por la limitación que tienen las lagunas facultativas, las cuales tienen un % de colmatación superior al 80% de su volumen lo que les resta capacidad de tratamiento y volumen.</p> <p>Para el caso de los monitoreos de caudal compuestos no se tiene continuidad en el monitoreo de caudales minuto a minuto en la PTAR de acuerdo a la normatividad, debido a que no se cuenta con un sistema SCADA que tenga equipos sofisticados de medición de caudal. Sin embargo, si se hace mediación de caudal cada hora mediante la canaleta Parshall de entrada y salida del tratamiento.</p>	<p>Para garantizar una mayor capacidad de tratamiento de la PTAR de Yopal se debe procurar realizar la siguiente gestión administrativa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Gestión de recursos para la adquisición de maquinaria periódicamente para la remoción de las arenas del desarenador con el fin de evitar la colmatación de estas estructuras y garantizar una mayor capacidad.</li> <li>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.</li> <li>Ya es necesario que la EAAAY y la Alcaldía del municipio adelanten gestiones administrativas y técnicas para a corto y mediano plazo aumentar la capacidad de tratamiento en la PTAR existente (Retiro de lodos de las Lagunas Facultativas) y a largo plazo la construcción de un nuevo sistema de tratamiento con mejor tecnología y mayor capacidad de tratamiento.</li> </ol>

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO CAPACIDAD DE TRATAMIENTO PROYECTADA VS CAPACIDAD REAL						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Caudal recibido	4,500	3,074	3,296	3,561	3,530	3,508
Caudal tratado	4,500	2,696	2,971	2,915	3,007	3,067
<b>Resultados</b>	<b>100%</b>	<b>88%</b>	<b>90%</b>	<b>82%</b>	<b>85%</b>	<b>87%</b>



Elaboró: Fredy Alberto Vargas Urbano  
Profesional Unidad Alcantarillado-PTAR

Aprobó: SLAYNETH NIÑO DÍAZ  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

VoBo: Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO				
<b>RESPONSABLE:</b>	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	<b>X</b>	RESOLUCIÓN CRA No. 688 DE 2104 Y 735 DE 2015	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio	<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Cumplir con todos los requerimientos de los usuarios				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b> <small>(Solicitudes de mantenimiento atendidas/solicitudes de mantenimiento recibidas)*100 (SM = SMa/SMr)*100</small>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
	%	SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO	Solicitudes de mantenimiento atendidas mensualmente dando cumplimiento al 90%		Unidad de Alcantarillado
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	<b>X</b>	EFICIENCIA		EFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	>=90%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>			Proyección Unidad de Alcantarillado

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES



#### 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 301 solicitudes de un total de 316. es importante aclarar que no se logró la atención del 100% de las solicitudes debido a que algunas requieren de intervención mediante el equipo de succión - presión y este está averiado desde la primera semana de diciembre del 2022 y su reparación no se ejecutó diligentemente por razones ajenas a la unidad de alcantarillado.

#### PROPUESTA DE MEJORA

- Para mejorar la eficiencia de la operación y limpieza de las redes de alcantarillado sanitario, se reitera lo siguiente:
- 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.
  - Gestión de recursos para mantenimiento especializado del Equipo de Succión - presión y adquisición de repuestos. Se estima que para el tercer trimestre ya el equipo esté en funcionamiento, sin embargo, es inadmisibles que el año 2022 se hayan recordado los recursos para el mantenimiento de esta rincipia herramienta de la Unidad de Alcantarillado - PTAR.
  - Gestión de recursos para la adquisición de cámara de inspección de alcantarillado y varillas de inserción rotozona.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

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



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

**Aprobó. BLAYNETH NIÑO DIAZ**  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b> OPERATIVO													
<b>RESPONSABLE:</b> FREDY ALBERTO VARGAS URBANO													
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS</td> <td style="width: 30%;"></td> <td style="width: 30%;">MATRIZ CALIDAD</td> <td style="width: 10%;"></td> <td style="width: 10%;">RESOLUCIÓN CRA No. 688 de 2014 y Resolución CRA 735 de 2015</td> <td style="width: 10%; text-align: center;">x</td> </tr> <tr> <td>a. Indicador Cuantitativo de Gestión</td> <td></td> <td>b. Calidad del Servicio</td> <td></td> <td>c. Gestión Operativa y Técnica</td> <td style="text-align: center;">x</td> </tr> </table>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 688 de 2014 y Resolución CRA 735 de 2015	x	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x
PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 688 de 2014 y Resolución CRA 735 de 2015	x								
a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	x								
<b>TIPO DE INDICADOR:</b> a. Indicador Cuantitativo de Gestión													
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b> CONTINUIDAD DEL SERVICIO ALCANTARILLADO SANITARIO													
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b> MEDIR LA CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO													
<b>FORMULA DEL INDICADOR:</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE:</b>												
NºDías de prestación del servicio al mes / NºDías del mes	Número de días en que se prestó el servicio por cada mes del año.												
<b>UNIDAD:</b> %	<b>NOMBRE VARIABLE:</b> CONTINUIDAD												
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b> Unidad de Alcantarillado													
<b>MIDE:</b>	EFICACIA												
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL												
<b>META DEL INDICADOR:</b>	>=98,36%												
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b> Proyección Unidad de Alcantarillado													

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Período	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
DÍAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO MENSUAL	31	28	31	30	31	30							181
DÍAS DEL MES	31	28	31	30	31	30	31	31	30	31	30	31	365
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>50%</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La continuidad de la prestación del servicio de alcantarillado sanitario es del 100% en el perímetro urbano de Yopal - Casanare. Es importante mencionar que este porcentaje se mantiene constante a menos que suceda algún daño grave o extraordinario en las redes de alcantarillado sanitario. Sin embargo, hay sectores que requieren readecuación de tramos de alcantarillado para evitar que se presenten daños que puedan disminuir parcialmente la continuidad del servicio.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

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



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

Aprobó. **SLAYNETH NIÑO DÍAZ**  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

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



## FICHA METODOLÓGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OPERATIVO				
<b>RESPONSABLE</b>	FREDY ALBERTO VARGAS URBANO				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	X		MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 688 DE 2104 Y 735 DE 2015
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	X		b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>CONSTRUCCIÓN Y/O REHABILITACIÓN DE REDES ALCANTARILLADO SANITARIO (RECURSOS PROPIOS)</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	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 = LR/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
<b>MIDE:</b>		EFICACIA	EFICIENCIA	EFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	TRIMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	100%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>		Proyección Unidad de Alcantarillado

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables / Período	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
Longitud de redes instaladas	261	0	0	0
Longitud de redes proyectadas anual	400	400	400	400
<b>Resultado</b>	<b>65%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para el 2DO trimestre del año 2023, la EAAAY no recibió por parte de urbanizadores, proyectos de instalación y reposición de redes de alcantarillado. Los datos que aquí se reportan provienen solo de proyectos que ya cuentan con certificación y recibo de la EAAAY. En el valor no se tiene en cuenta la instalación de acometidas en 6", solo se tiene en cuenta longitud de redes primarias y secundarias.

#### PROPUESTA DE MEJORA

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

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO						
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Redes Instaladas	236	389	5,053	597	0	261
Redes Proyectadas	236	389	400	400	400	400
<b>Resultados</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>0.0%</b>	<b>100.0%</b>



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

Aprobó. **SLAYNETH NIÑO DÍAZ**  
 Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

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



# PLAN DE ACCIÓN

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.03.01

Version

3

Fecha de Elaboración

2008-09-15

Fecha Ultima Modificación

2019-12-06

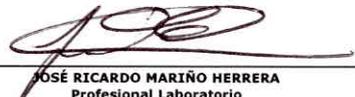
DEPENDENCIA:

LABORATORIO DE AGUAS

VIGENCIA

2023

POLÍTICA MIPG	OBJETIVO INSTITUCIONAL / ESTRATEGIA PGR	PROYECTO	ACCIONES PROGRAMADAS	PONDERACIÓN		META PROGRAMADA		CUMPLIMIENTO		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN								COSTOS		INDICADOR	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
				¿	%	%	UNIDAD	%	UNIDAD	I TRIM		II TRIM		III TRIM		IV TRIM		FUENTE	VALOR			
										¿	VALOR	¿	VALOR	¿	VALOR	¿	VALOR					
			PROGRAMAR Y CONTROLAR EL MONITOREO Y ANALISIS FISICOQUIMICO DE LAS MUESTRAS DE AGUA DE CONTROL DE LA PTAR	10%	4%	>90%	52	40%	21	21%	11	19%	10	0%	0%			(No. DE MONITOREOS REALIZADOS/ No. DE MONITOREOS PROGRAMADOS)*100	PROFESIONA	Trimestre I.Se realizaron 11 muestreos diferentes, y se tomaron 33 muestras. -Trimestre II.Se realizaron 10 muestreos diferentes, y se tomaron 28 muestras		
			PARTICIPACIÓN EN PRUEBAS DE DESEMPEÑO PICCAP	10%	2%	97%	34	24%	8	0%	0	24%	8	0%	0%			(No DE ANÁLISIS SATISFACTORIOS / No. TOTAL DE ANÁLISIS DE PARTICIPACIÓN)*100	PROFESIONA	Para la semana del 24 de abril de 2023 se esperan las muestras para participar en la ronda 2 del 2022. Aplazada por el INS.  - Se participó en 13 parámetros de los cuales 8 fueron satisfactorios. Se trabaja en plan de mejora para corregir parámetros no conformes.		
			VALIDACIÓN DE PARÁMETROS FISICO-QUÍMICOS Y BACTERIOLÓGICOS	15%	0%	100%	9	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0%			(NO DE PARÁMETROS VALIDADOS/3)*100	PROFESIONA	Se trabaja en estudio previo para adquirir reactivos para validación de parámetros.		
			CARGUES DE INFORMACIÓN A LA PLATAFORMA DEL SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS FISICO QUÍMICAS Y BACTERIOLÓGICAS DE LA CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA	5%	2%	100%	43	44%	19	30%	13	14%	6	0%	0%			(No. DE CARGUES REALIZADOS / No. DE CARGUES PROGRAMADOS)*100	PROFESIONA	Trimestre I: - 3 formatos calidad de diciembre. - 3 formatos calidad enero - 7 formatos anuales de 2022.  Trimestre II: - 3 formatos calidad febrero - 3 formatos calidad marzo - Se trabaja por arreglar base de datos para subir información pendiente.		
			CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS PARA IMPLEMENTACIÓN DE NORMA NTC ISO/IEC 17025 DE 2017	10%	8%	80%	248	83%	205	83%	205	0%	0%	0%	0%			(No. DE REQUISITOS CUMPLIDOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA/ No. TOTAL DE REQUISITOS)*100	PROFESIONA	Actualmente, se tienen los mismos requisitos cumplidos del año 2022		
<b>AVANCE PLAN DE ACCIÓN</b>										<b>54%</b>												
<b>COSTO DEL PLAN DE ACCIÓN</b>										<b>0</b>												

  
**JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA**  
 Profesional Laboratorio

**SLAYNETH NIÑO DIAZ**  
 Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado



# PLAN DE ACCIÓN

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.03.01

Version

3

Fecha de Elaboración

2008-09-15

Fecha Última Modificación

2019-12-06

DEPENDENCIA:

LABORATORIO DE AGUAS

VIGENCIA

2023

POLÍTICA MIPG	OBJETIVO INSTITUCIONAL / ESTRATEGIA POR	PROYECTO	ACCIONES PROGRAMADAS	PONDERACIÓN		META PROGRAMADA		CUMPLIMIENTO		CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN								COSTOS		INDICADOR	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
				RESULTADO PONDERACION	UNIDAD	UNIDAD	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	FUENTE	VALOR										
				%	%	%	%	%	%	%	%	%	VALOR	VALOR	VALOR	VALOR						
Gestión del riesgo			PROGRAMAR Y CONTROLAR EL MONITOREO Y ANALISIS FISICOQUIMICO Y BACTERIOLOGICO DE LAS MUESTRAS DE AGUA DE FUENTES DE ABASTECIMIENTO	15%	4%	>90%	122	24%	29	5%	6	19%	23	0%	0%			(No. DE MONITOREOS REALIZADOS/ No. DE MONITOREOS PROGRAMADOS)*100	LABORATORIO DE AGUAS	Trimestre I. Se tomaron 6 muestreos en fuentes de abastecimiento. Se debe tener en cuenta que salieron de operación Pozo Manga de Coleo, Central de Abastos, Villa María I y II, Raudal Américas, Materno Infantil, Plantas Alterna y Concliliada; entre otros. Trimestre II. Se tomaron 23 muestras en fuentes de abastecimiento (Teniendo en cuenta que se encendieron los pozos por emergencia)		
			PROGRAMAR Y CONTROLAR EL MONITOREO Y ANÁLISIS DE CARACTERÍSTICAS BÁSICAS (FÍSICAS, QUÍMICAS BÁSICAS, BACTERIOLÓGICAS) DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE SEGÚN RES. 2115 DE 2007	10%	5%	>90%	2646	53%	1398	30%	783	23%	615	0%	0%			(No. DE MONITOREOS REALIZADOS/ No. DE MONITOREOS PROGRAMADOS)*100	LABORATORIO DE AGUAS	Trimestre I. - Se realizaron 371 monitoreos de tipo físico. - Se realizaron 41 monitoreos de tipo químico. - Se realizaron 371 monitoreos de tipo microbiológico. Trimestre II. - Se realizaron 289 monitoreos de tipo físico. - Se realizaron 289 monitoreos de tipo microbiológico. - Se realizaron 37 monitoreos de tipo químico.		
			PROGRAMAR Y SUPERVISAR LOS MONITOREOS Y/O ANÁLISIS DE CARACTERÍSTICAS NO OBLIGATORIAS (DEFINIDAS EN FORMATOS SUI Y MAPA DE RIESGOS) DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	5%	13%	>90%	17	253%	43	35%	6	218%	37	0%	0%			(No. DE MONITOREOS REALIZADOS/ No. DE MONITOREOS PROGRAMADOS)*100	LABORATORIO DE AGUAS	Trimestre I. Se realizaron al menos 6 monitoreos de características no obligatorias Trimestre II. Se realizaron al menos 37 monitoreos de estas características.		
			PROGRAMAR Y SUPERVISAR LOS MONITOREOS Y/O ANÁLISIS DE CARACTERÍSTICAS ESPECIALES (DEFINIDAS EN FORMATOS SUI Y MAPA DE RIESGOS) DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	5%	8%	>90%	32	153%	49	38%	12	116%	37	0%	0%			(No. DE MONITOREOS REALIZADOS/ No. DE MONITOREOS PROGRAMADOS)*100	LABORATORIO DE AGUAS	Trimestre I. Se realizaron al menos 12 monitoreos de características especiales. Trimestre II. Se realizaron 37 monitoreos de características especiales.		
			PROGRAMAR Y CONTROLAR LAS CONTRAMUESTRAS DE LOS MONITOREOS DE VIGILANCIA DE LA CALIDAD DEL AGUA	15%	8%	100%	4	50%	2	25%	100%	25%	100%	0%	0%			(No. DE MONITOREOS REALIZADOS/ No. DE MONITOREOS PROGRAMADOS)*100	LABORATORIO DE AGUAS	- Trimestre I. De las 30 muestras programadas por Secretaría de Salud, se tomaron las 30. (100%) -Trimestre II. Se tomaron 38 muestras programadas (100%)		

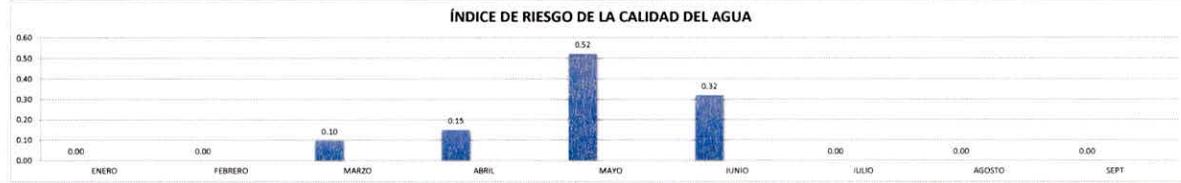
<b>PROCESO:</b>	LABORATORIO DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	x	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA - IRCA (%)</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Brindar un servicio integral de agua apta para el consumo humano				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
$IRCAm (\%) = \left( \frac{\text{Sum. De IRCAm obtenidos en cada muestra realizada en el mes}}{\text{Nº total de muestras realizadas en el mes}} \right) \cdot 100$	%	Sum. De IRCAm obtenidos en cada muestra	Sumatoria de los valores asignados a las características que deben considerarse y determinarse para el cálculo del IRCA y la clasificación del nivel del riesgo en calidad de agua potable, por parte de las personas prestadoras son las contempladas en el Artículo N°14 de la Resolución 2115/2007 en los cuadros N°7, N°11 y N°12.	Resolucion 2115 de 2007
		Nº total de muestras realizadas en el mes	Muestras realizadas durante el periodo de interes como vigilancia de la calidad del agua suministrada por la empresa	Secretaria de Salud Municipal

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA	X	EFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<b>IRCA &lt; 3</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		RES. 2115/2007 Art. 14 - Cuadro N°7; Ajuste de meta por buen desempeño.

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

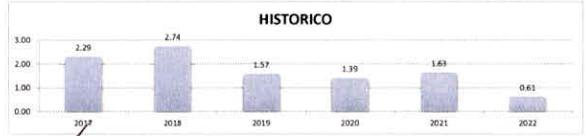
REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
SUM. IRCAmx	0.00	0.00	1.81	1.94	9.38	1.91						
Nº de muestras al mes (mx)	1	10	19	13	18	6						
<b>Resultado</b>	0.00	0.00	0.10	0.15	0.52	0.32	####	#DIV/0!	####	#DIV/0!	####	####



INTERPRETACION DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
Durante el primer mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó la toma de una muestra para la vigilancia de la calidad de agua. Esta muestra tuvo un IRCA de 0%, el mismo valor de la contramuestra analizada por la EAAAY.	<p>Aunque se concluye que el agua suministrada es potable, se recomienda dosificar alcalinizante en pozos profundos para cumplir el parámetro de pH.</p>
Durante el segundo mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 10 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0%, lo que indica que todos los parámetros monitoreados de cada una de las muestras cumplen la normativa local. Lo que permite concluir que el agua suministrada en este mes, es apta para consumo humano, y tiene una calidad sobresaliente.	
Durante el tercer mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 19 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.10%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma. .	
Durante el cuarto mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 13 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.15%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma. .	
Durante el quinto mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 18 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.50%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II y Manga de Coleo presenta un pH debajo al requerido por norma. .	
Durante el quinto mes del año 2023, la Secretaría de Salud Municipal programó 6 muestras para la vigilancia de la calidad de agua. El resultado para este mes es 0.29%, que es un resultado satisfactorio. Sin embargo, se evidencia que el pH del agua suministrada desde el pozo profundo Núcleo Urbano II presenta un pH debajo al requerido por norma.	

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO						
Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022
SUM. IRCA anual	665.02	805.4	396.5	454.1	393.0	91.42
Nº de muestras al año	290.00	294	252	326	241	150.00
<b>Resultados</b>	<b>2.29</b>	<b>2.74</b>	<b>1.57</b>	<b>1.39</b>	<b>1.63</b>	<b>0.61</b>



<p>Elaboró:  <b>Ingo. José Ricardo Mariño</b>          Profesional Laboratorio</p>	<p>Aprobó:  <b>Susana Mariño</b>          Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado</p>	<p> <b>VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama</b>          Profesional Unidad Planeación</p>
---	---	--

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

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

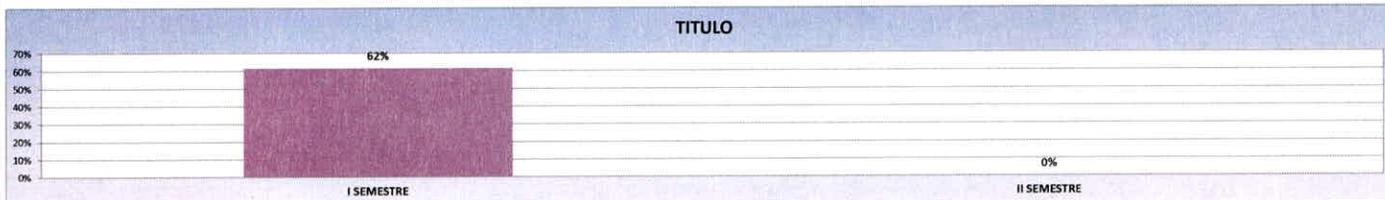
<b>PROCESO:</b>	LABORATORIO DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Laboratorio				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa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

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

<b>MIDE:</b>	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD	x
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL		SEMESTRAL	x	ANUAL	
<b>META DEL INDICADOR</b>	90%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			LABORATORIO DE AGUAS	

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS		
Variables /Periodo	I SEMESTRE	II SEMESTRE
Análisis Satisfactorios	8	
Análisis de Participación	13	
<b>Resultado</b>	62%	#iDIV/0!



**INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Se trabaja en plan de mejora para corregir los errores que llevaron a que 5 análisis fueran no satisfactorios. Estos fueron: Nitratos, cloruros, dureza total, dureza cálcica, y alcalinidad. Estos últimos 3 fueron no conformes debido a que analista cometió error en preparación de solución.

**PROPUESTA DE MEJORA**

Diligenciar acción correctiva, adquirir patrones para todas las metodología, realizar validaciones pendientes.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO			
Variables	2020	2021	2022
Análisis satisfactorios	12.00	20.00	13.00
Análisis de Participación	16.00	29.00	13.00
<b>Resultados</b>	0.75	0.69	1.00



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

Aprobó. **Slayneth Niño Díaz**  
Directora operativa acueducto y alcantarillado

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	LABORATORIO DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica <b>x</b>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PORCENTAJE DE REPORTES GENERADOS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Asegurar la emisión de los resultados de análisis de laboratorio a los clientes				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACION DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACION
No. de reportes generados en un termino de tiempo menor a 10 días hábiles / No. total de reportes generados en el termino de tiempo estipulado	%	Reportes generados	NÚMERO DE REPORTES GENERADOS EN UN TIEMPO MENOR A 10 DÍAS HÁBILES	Informes de resultados de Laboratorio
		Reportes de los Monitoreos Solicitados	NÚMERO DE REPORTES GENERADOS EN EL MES DEL MONITOREO	Base de datos de Laboratorio

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

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

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Reportes generados	148	141	149	156	149	108						
Reportes de los Monitoreos Solicitados	148	141	149	156	149	108						
<b>Resultado</b>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	###	#iDIV/0!	###	#iDIV/0!	###	#####



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En este mes del año 2023, se realizaron 108 reportes, que fueron todos los solicitados.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se cumplió con meta.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

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



Elaboró. *José Ricardo Mariño Herrera*  
Profesional de Laboratorio

Aprobó. *Slayneth Niño*  
Director Operativo de Acueducto y Alcantarillado

VoBo. *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	LABORATORIO DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>	Profesional Laboratorio				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PORCENTAJE DE ANÁLISIS DE MUESTRAS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Dar cumplimiento a la resolución 2115 de 2007 en cuanto al número de muestras a realizar de acuerdo a la población atendida				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
No. Muestras Ejecutadas / No. Muestras Planificadas	%	Muestras Ejecutadas	NUMERO DE ANÁLISIS DE MUESTRAS TOMADAS Y ANALIZADAS DURANTE UN MES DE MONITOREO		Ingreso de muestras al laboratorio
		Muestras Planificadas	NUMERO DE ANÁLISIS DE MUESTRAS PROGRAMADAS		Programacion de Monitoreos
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	x	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	x	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	90%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		RESOLUCION 2115 DE 2007

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEB	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Muestras Ejecutadas	147	141	149	147	149	108						
Muestras Planificadas	153	145	154	154	154	119						
<b>Resultado</b>	96%	97%	97%	95%	97%	91%	###	#iDIV/0!	###	#iDIV/0!	###	#####



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

En el primer mes del año 2023, se programaron 152 muestras, de las cuales fueron realizadas 147, lo que equivale a un 96% de ejecución. 6 muestras no fueron realizadas por condiciones ambientales adversas, y una por falta de vehículo.

En el segundo mes del año 2023, se programaron 145 muestras, de las cuales fueron realizadas 141, lo que equivale a un 97% de ejecución. 4 muestras no fueron realizadas por falta de electricidad en laboratorio.

En el tercer mes del año 2023, se programaron 154 muestras, de las cuales fueron realizadas 149, lo que equivale a un 97% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.

En el cuarto mes del año 2023, se programaron 154 muestras, de las cuales fueron realizadas 147, lo que equivale a un 97% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.

En el quinto mes del año 2023, se programaron 154 muestras, de las cuales fueron realizadas 149, lo que equivale a un 95% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.

En el sexto mes del año 2023, se programaron 118 muestras, de las cuales fueron realizadas 118, lo que equivale a un 91% de ejecución. Las muestras no se ejecutaron por condiciones climáticas adversas.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Aunque se cumplió la meta, se requiere un vehículo disponible para llevar a cabo el 100% de los monitoreos programados.

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

HISTORICO					
Variables	2018	2019	2020	2021	2022
Muestras Ejecutadas	2,193	1,696	1,770	1,394	1,612
Muestras Planificadas	2,388	2,012	2,037	1,680	1,779
<b>Resultados</b>	<b>91.83</b>	<b>84.29</b>	<b>86.89</b>	<b>82.98</b>	<b>90.61</b>



*[Signature]*  
Elaboró: José Ricardo Mariño Herrera  
Profesional Laboratorio

*[Signature]*

Aprobó: Slayneth Niño Díaz  
Directora Operativa de Acueducto y Alcantarillado

*[Signature]*

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

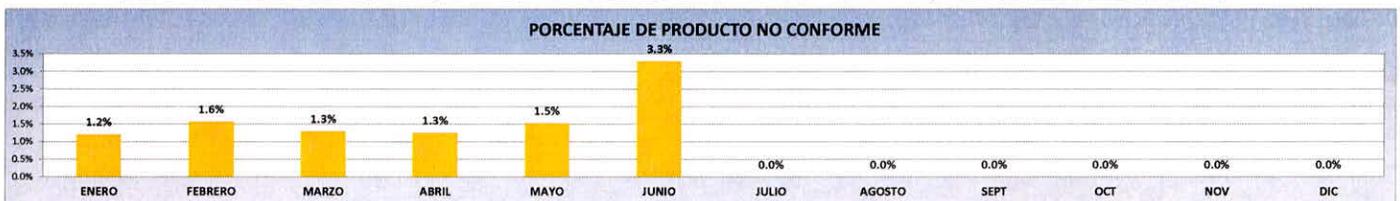
**Fecha Última de Modificación**  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	LABORATORIO DE AGUAS				
<b>RESPONSABLE</b>	JOSÉ RICARDO MARIÑO HERRERA				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL		MATRIZ CALIDAD	x	RESOLUCION CRA No. 12 1995
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica <span style="float: right;">x</span>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>PORCENTAJE DE PRODUCTO NO CONFORME</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Verificar la calidad de las muestras tomadas de los diferentes sistemas de tratamiento de agua de la EAAAY				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACION DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACION</b>
RESULTADOS NO CONFORMES / NUMERO TOTAL DE ENSAYOS	%	RESULTADOS DE PARÁMETROS NO CONFORMES	RESULTADOS QUE NO CUMPLEN CON LOS VALORES ACEPTABLES DE ACUERDO A LA NORMATIVIDAD ESTABLECIDA PARA EL TIPO DE AGUA ANALIZADA		RESOLUCION 2115 DE 2007
		No. TOTAL DE PARÁMETROS	NUMERO TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS		BASE DE DATOS DEL LABORATORIO
<b>MIDE:</b>		EFICACIA		EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD <span style="float: right;">x</span>
<b>PERIODICIDAD:</b>		MENSUAL	x	SEMESTRAL	ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	<= 10%		<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>		LABORATORIO DE AGUAS

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Resultados de Parámetros No Conformes	9	12	12	10	19	17						
No. Total de Parámetros	742	761	921	795	1,241	516						
<b>Resultado</b>	1.2%	1.6%	1.3%	1.3%	1.5%	3.3%	###	#iDIV/0!	###	#iDIV/0!	#####	#####



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**Enero:** De los 742 parámetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 9 fueron no conformes. Estos fueron 6 por pHs ligeramente bajos y 1 por cloro residual libre debajo de mínimo y una muestra con presencia de coliformes totales. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.2% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.

**Febrero:** De los 761 parámetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 12 fueron no conformes. Estos fueron 10 por pHs ligeramente bajos, 1 por turbiedad alta y una muestra con coliformes totales. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.6% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.

**Marzo:** De los 921 parámetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 12 fueron no conformes. Estos fueron 4 por pHs ligeramente bajos, 1 por turbiedad alta y otra por coliformes totales. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.3% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.

**Abril:** De los 795 parámetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 10 fueron no conformes. Estos fueron 8 por pHs ligeramente bajos y 2 por color alto. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.3% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.

**Mayo:** De los 1241 parámetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 19 fueron no conformes. Estos fueron 18 por pHs ligeramente bajos y 1 por turbidez alto. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Sin embargo 1.5% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Se cumple con meta. Se recomienda dosificar alcalinizante en pozos y continuar con cronograma de purgas. Se solicitaron herramientas para hacer mantenimientos y limpiezas a los puntos de monitoreo, lo cual fue asegurado. En el mes de junio se realizaron limpiezas y mantenimientos de los puntos de monitoreo críticos, lo cual se debe realizar de manera bimensual.



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

Versión

2

Junio: De los 516 parámetros analizados en red y en salidas de las diferentes plantas de tratamiento, 17 fueron no conformes. Estos fueron 16 por pHs ligeramente bajos y 1 por coliformes totales. Estos resultados fueron comunicados oportunamente a las diferentes áreas para tomar acciones. Se interpretó que las colonias encontradas de coliformes totales se debieron a material vegetal en el punto, por lo que se programó un mantenimiento y poda del mismo, lo que arrojó buenos resultados en monitoreos posteriores. Sin embargo 3.3% es un resultado óptimo de acuerdo a las metas planteadas.

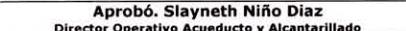
### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

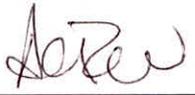
#### HISTORICO

Variables	2020	2021	2022	2023
Resultados de Parámetros No Conformes	685	618	301	79
No. Total de Parámetros	9997	8743	8945	4976
<b>Resultados</b>	<b>6.85</b>	<b>7.07</b>	<b>3.37</b>	<b>1.59</b>



  
Elaboró José Ricardo Mariño Herrera  
Profesional Laboratorio

  
Aprobó. Slayneth Niño Díaz  
Director Operativo Acueducto y Alcantarillado

  
VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación

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

**I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	AMBIENTAL				
<b>RESPONSABLE</b>	Subgerente de servicios públicos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN GESTIÓN Y RESULTADOS	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS, PGIRS</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Realizar seguimiento a los proyectos ejecutados por la EAAAY EICE ESP y contemplados en el PGIRS 2015				

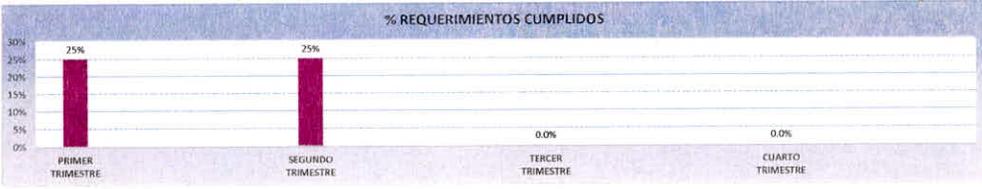
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN				
Proyectos ejecutados/ Proyectos formulados	%	<table border="1"> <tr> <td>PROYECTOS EJECUTADOS</td> <td>SEGUIMIENTO A PROYECTOS EJECUTADOS Y CONTEMPLADOS EN EL PGIRS</td> </tr> <tr> <td>PROYECTOS FORMULADOS</td> <td>Se adopta 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.</td> </tr> </table>	PROYECTOS EJECUTADOS	SEGUIMIENTO A PROYECTOS EJECUTADOS Y CONTEMPLADOS EN EL PGIRS	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.	Informes de interventoría de proyectos  Documento presentado por la EAAAY a Corporinoqui
PROYECTOS EJECUTADOS	SEGUIMIENTO A PROYECTOS EJECUTADOS Y CONTEMPLADOS EN EL PGIRS						
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.						

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	< 100% DE ACUERDO AL MEDIANO PLAZO DE EJECUCIÓN	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	INFORMES DE INTERVENTORÍA DE PROYECTOS
---------------------------	---	--	--

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

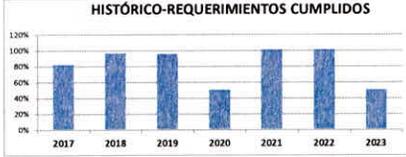
REGISTRO DE RESULTADOS				
Variables / Período	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
PROYECTOS EJECUTADOS	0.25	0.25		
PROYECTOS FORMULADOS	1	1	1	1
<b>Resultado %</b>	<b>25%</b>	<b>25%</b>	<b>0.0%</b>	<b>0.0%</b>



<b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA</b>
<p>PRIMER TRIMESTRE: La Dirección de Aseo ha venido realizando actividades en lo que compete a charlas educacionales en el manejo adecuado de residuos sólidos, con el fin de concientizar a los usuarios sobre la importancia de reciclar, como contribuye esto al medio ambiente y a la ampliación de la vida útil del Relleno Sanitario.</p> <p>PRIMER TRIMESTRE: La Dirección de Aseo continúa 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.</p>	<p>Trabajar de la mano con el municipio de Yopal, una vez se de la actualización del PGIRS y que este permita generar proyectos que impacten positivamente la prestación del servicio.</p> <p>Se esta realizando observaciones al documentos del pgirs el cual fue remitido para su revisión y aportes.</p>

**III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR**

HISTÓRICO. REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS							
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
REQUERIMIENTOS CUMPLIDOS	4.90	5.75	4.76	2.00	2.00	1.00	0.50
REQUERIMIENTOS EXIGIDOS	6	6	5	4	2	1	1
<b>Resultados</b>	<b>82%</b>	<b>96%</b>	<b>95%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>



 Elaboró: Luz Mary Hernández Chacón Profesional de Apoyo	 Aprobó: Nidia Esperanza Ramirez Martinez Subgerente de servicios públicos Dirección Aseo	 Vo.Bd. Adriana Cristina Rosas Valderrama Profesional Unidad de Planeación
---	---	---



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO</b>	DIRECCIÓN DE ASEO					
<b>RESPONSABLE</b>	Subgerente de servicios publicos					
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN SSPD 20174000237705	X
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	X	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>SEGUIMIENTO A CARGUES DE FORMATOS Y FORMULARIOS SUI</b>					
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Medir porcentualmente el cumplimiento de los cargues de formatos y formularios a la plataforma SUI de la Dirección de aseo.					

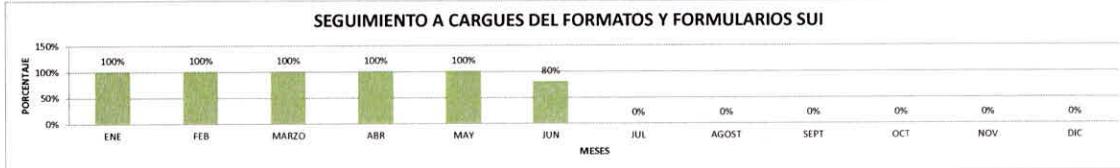
Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
No. FORMATOS Y FORMULARIOS CARGADOS/No. DE FORMATOS Y FORMULARIOS DEL MES	%	No. de formatos y formularios cargados y certificados	Número de formatos y formularios cargados y certificados en la plataforma SUI 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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	≥85%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	SUI
---------------------------	------	--	-----

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	
No. de formatos y formularios cargados y certificados	6	5	4	4	4	4							
No. de formatos y formularios a cargar mensualmente	6	5	4	4	4	5	6	4	4	4	4	4	
<b>Resultados (%)</b>	100%	100%	100%	100%	100%	80%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

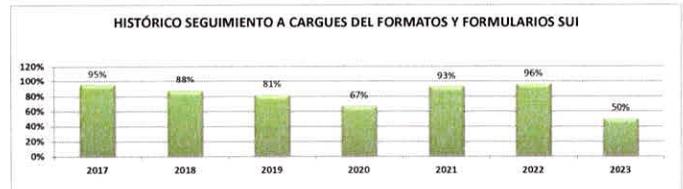


INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	PROPUESTA DE MEJORA
<p>Los cargues al SUI se dividen en cargues masivos, formularios y cargues eventuales, para la Dirección de aseo en la actualidad se tienen en cuenta:</p> <p><b>Mensuales:</b> Continuidad de barrido, Continuidad recolección, Disposición final, Residuos generados APS (1-12)</p> <p><b>Semestral:</b> Estándares de servicio, Vida útil del Relleno (1, 7) (Estándares responsable cargue Dirección Comercial)</p> <p><b>Eventuales SIG:</b> Ruta Centroeide, Sitio de Disposición final, Área Prestación del Servicio</p> <p><b>Anual:</b> Basculas, Plan de contingencia servicio de Aseo (2) (PDC responsable cargue seguridad Industrial)</p>	<p>Se trabaja en mejorar los tiempo de cargue de cada formulario; sin embargo hay formatos, cargues masivos y eventuales que a pesar de encontrarsen cargados en el componente técnico operativo; no somos nosotros los responsables del cargue de la información y esto en ocasiones nos implica reportes de pendientes en los informes.</p> <p>En el segundo semestre se abre un cargue eventual SIG, el cual a pesar de contar con la información, no ha sido posible cargar debido a las características del los archivos los cuales presentan inconvenientes por fallas en la plataforma. Se solicito mesa de ayuda.</p>

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO SEGUIMIENTO A CARGUES DEL FORMATOS Y FORMULARIOS SUI

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No. FORMATOS Y FORMULARIOS CARGADOS Y CERTIFICADOS	61	42	35	24	52	52	27
No. FORMATOS Y FORMULARIOS A CARGAR	64	48	43	36	56	54	54
<b>Resultados (%)</b>	95%	88%	81%	67%	93%	96%	50%



Elaboró y Aprobó: Lidia Esperanza Ramirez Martinez  
Subgerente de Servicios Publicos

VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

**Tipo de Documento**

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración

2010-11-10

Fecha Última de Modificación

2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO</b>	DIRECCIÓN DE ASEO				
<b>RESPONSBLE</b>	Subgerente de Servicios Públicos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		
<b>TIPO DE INDICADOR</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio	c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR</b>	<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR</b>	Reflejar porcentualmente el seguimiento y control de los procesos que integran la Dirección de Aseo mediante la realización de comités técnicos programados al mes.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS / No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	%	No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	Número de comités técnicos realizados para el seguimiento de los procesos que integran la Dirección de Aseo.	Dirección de Aseo
		No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	Estimativo de comités técnicos a realizar en el mes para el seguimiento de los procesos que integran la Dirección de Aseo.	Dirección de Aseo

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	≥90%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	PLAN DE ACCIÓN 2023
---------------------------	------	--	---------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS													
Variables / Periodo	ENE	FEB	MARZO	ABR	MAYO	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC	
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	2	2	2	2	2	2							
No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	



### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los comités técnico se realizan con los coordinadores de las dos unidades operacionales con el ánimo de fortalecer la prestación del servicio; abordando temas de los componentes de recolección y transporte, barrido y limpieza de vías públicas, limpieza urbana y disposición final, que implican el desarrollo diario de la operación.

Se continua con los comités técnicos con los coordinadores de las dos unidades operacionales ya que estos son de vital importancia; abordando temas de los componentes de recolección y transporte, barrido y limpieza de vías públicas, limpieza urbana y disposición final, que implican el desarrollo diario de la operación.

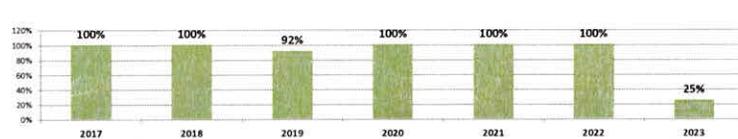
### PROPUESTA DE MEJORA

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO

Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
No. DE COMITÉS TÉCNICOS REALIZADOS	12	24	22	24	36	24	6
No. DE COMITÉS TÉCNICOS PROGRAMADOS	12	24	24	24	36	24	24
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>92%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>25%</b>

#### HISTÓRICO SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS QUE INTEGRAN LA DIRECCIÓN DE ASEO



Elaboró y Aprobó. *Nidia Esperanza-Ramírez Martínez*  
Subgerente de Servicios Públicos

VoBo. *Adriana Cristina Rosas Valderrama*  
Profesional Unidad Planeación

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

<b>PROCESO:</b>	DIRECCION DE ASEO				
<b>RESPONSABLE</b>	Subgerente de Servicios Publicos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCIÓN CRA No. 720 2015
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica <b>X</b>
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>CALIDAD DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS.</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Reflejar el porcentaje del número áreas públicas intervenidas (lavado de áreas públicas) frente al número de áreas programadas mensualmente objeto de lavado.				

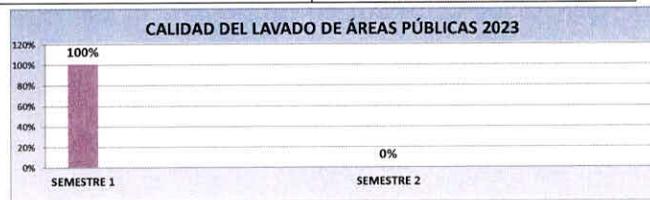
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
Número de espacios públicos intervenidos (lavado)/Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	%	Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	Total de áreas públicas lavadas en el área urbana	Unidad de CLUS
		Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	Total de áreas públicas programadas objeto de lavado	Unidad de CLUS

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	≥90%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	PLAN DE ACCIÓN
---------------------------	------	--	----------------

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

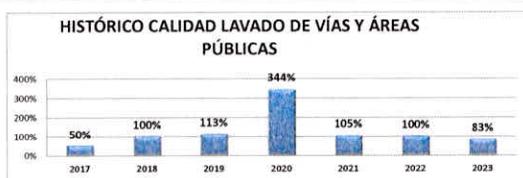
REGISTRO RESULTADOS		
Variables / Periodo	SEMESTRE 1	SEMESTRE 2
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	5	
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	5	1
<b>Resultado</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>



<p style="text-align: center;"><b>INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b></p> <p><b>PRIMER TRIMESTRE:</b> PARA ESTE SEMESTRE SE REALIZÓ EL CORRESPONDIENTE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS CUMPLIENDO CON LA META PROPUESTA, ESTE LAVADO DE AREAS SE REALIZÓ EN APOYO A EVENTOS DEPORTIVOS, CULTURALES Y APOYO INSTITUCIONALES QUE HA SOLICITADO LA ADMINISTRACION MUNICIPAL.</p> <p><b>SEGUNDO TRIMESTRE:</b> SE CONTINUO CON EL LAVADO DE AREAS EN APOYO A EVENTOS INTERINSTITUCIONALES, CUMPLIENDO CON LA META DEL PRIMER SEMESTRE.</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROPUESTA DE MEJORA</b></p> <p>CONTINUAR DANDO COBERTURA DE SERVICIO DE LAVADO EN NUESTRA AREA DE PRESTACION, PARA GARANTIZAR LA LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS DEL MUNICIPIO DE YOPAL</p>
--	--

**III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR**

HISTÓRICO CALIDAD LAVADO DE VÍAS Y ÁREAS PUBLICAS							
Variables - Periodo	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de espacios públicos intervenidos (lavado).	2	4	9	93	21	20	5
Número de espacios públicos programados objeto de lavado.	4	4	8	27	20	20	6
<b>Resultados (%)</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>113%</b>	<b>344%</b>	<b>105%</b>	<b>100%</b>	<b>83%</b>



 <b>Elaboró. Emiliano Jurado carvajal</b> Tecnólogo Unidad de Operaciones	 <b>Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez</b> Subgerente de Servicios Publicos	 <b>VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama</b> Profesional Unidad Planeación
--	--	--



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

<b>Tipo de Documento</b>
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
1

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	DIRECCIÓN ASEO / CLUS				
<b>RESPONSABLE:</b>	Subgerente de Servicios Públicos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 720 DE 2015	X
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	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 estimado de área (m2) de zonas verdes intervenidas en los últimos doce meses

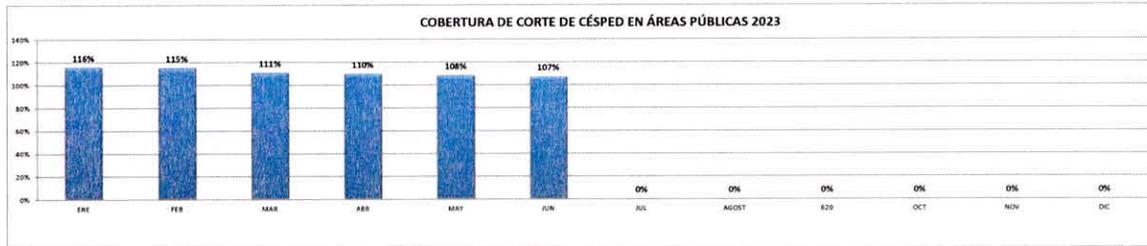
FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN
CCC=(CI/CP)*100	%	CI Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el mes.	Área de zonas verdes (m2) intervenidas (corte de césped) durante el mes en el Municipio de Yopal.	Unidad de CLUS
		CP Promedio Mensual 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

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

<b>META DEL INDICADOR</b>	≥90%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>	<b>PLAN DE ACCIÓN 2023</b>
---------------------------	------	--	----------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables / Periodo	REGISTRO RESULTADOS											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el mes.	601,966.01	616,125.00	608,848.72	617,850.00	618,670.00	621,820.00						
Promedio Mensual de m2 ejecutados (corte de césped) por la EAAAY (últimos 12 meses)	520,154.58	535,287.58	550,324.67	563,765.39	572,404.56	580,598.73						
<b>Resultado</b>	<b>116%</b>	<b>115%</b>	<b>111%</b>	<b>110%</b>	<b>108%</b>	<b>107%</b>	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

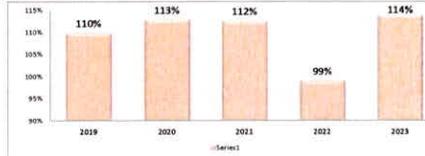
**PRIMER TRIMESTRE:** PARA EL PRIMER TRIMESTRE 2023 SE ODSERVA UN AUMENTO EN LOS MTROS CUADRADOS DE CORTE DE CESPED, ESTO SE DEBE AL AUMENTO EN LAS AREAS VERDES DE LA ZONA CORRESPONDIENTE A LA EAAAY.  
**SEGUNDO TRIMESTRE:** PARA EL SEGUNDO SEMESTRE SE MANTUVO LA META DE LOS METROS CUADRADOS DE CORTE DE CESPED INTERVENIDOS, CUMPLIENDO CON LA META PROPUESTA

#### PROPUESTA DE MEJORA

se propone para el año 2023 la adquisición de equipos de guadañas y motosierras, para ampliar nuestra zona de cobertura y prestación del servicio.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

HISTÓRICO COBERTURA DE CORTE DE CÉSPED EN ÁREAS PÚBLICAS.						
Variables - Periodo	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de m2 ejecutados (corte de césped) en el año	2,359,632	2,707,642	4,773,666	5,594,874	5,667,724	1,826,940
Promedio anual de m2 ejecutados (corte de césped) en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	2,357,364	2,467,771	4,235,027	4,976,249	5,731,739	1,605,767
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>110%</b>	<b>113%</b>	<b>112%</b>	<b>99%</b>	<b>114%</b>



Elaboró: Emilliano Jurado Carvajal  
Tecnólogo Unidad de Operaciones

Aprobó: Nidia Espinoza Ramírez Martínez  
Subgerente de Servicios Públicos

Vo.Bo. Adriana Cristina Rosas  
Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
<b>Producto /servicio</b>	Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento				
<b>Responsable</b>	Subgerente de Servicios Públicos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<b>X</b>	MATRIZ CALIDAD		RESOLUCION CRA 720 DEL 2015
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión		<b>b. Calidad del Servicio</b>	<b>X</b>	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>COBERTURA EN BARRIDO Y LIMPIEZA</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Reflejar porcentualmente el cumplimiento de los Kilómetros de vías y áreas públicas objeto de barrido, frente al número de kilómetros que se debe prestar el servicio de barrido.				
<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Unidad</b>	<b>Nombre variable</b>	<b>Explicación de la Variable</b>		<b>Fuente de Información</b>
$CTBL(\%) = \frac{KB}{KSB} * 100$	%	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		
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	<b>X</b>	EFICACIA		EFFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	<b>X</b>	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≥90%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			PLAN DE ACCIÓN 2023

### 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	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00						
Kilómetros totales proyectados de barrido	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00	6350.00
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**PRIMER TRIMESTRE:** PARA ESTE PRIMER TRIMESTRE DE 2023 SE PRESTO CON NORMALIDAD LOS KILOMETROS DE BARRIDO CORRESPONDIENTES A LA ZONA DE BARRIDO DE NUESTRA AREA DE PRESTACION SEGUN ACUERDO DE BARRIDO Y LIMPIEZA.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** SE PRESTO CON NORMALIDAD EL SERVICIO DE BARRIDO, CUMPLIENDO CON LA META PROGRAMADA EN EL AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO, DANDO CUMPLIMIENTO AL 100%

#### PROPUESTA DE MEJORA

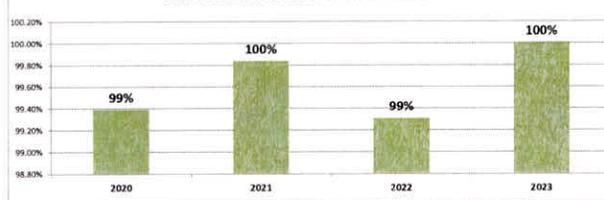
SE PROPONE LA AMPLIACION DE LAS RUTAS DE BARRIDO A LOS NUEVOS SECTORES URBANOS DEL MUNICIPIO DE YOPA.

### II. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD EN BARRIDO Y LIMPIEZA

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Kilómetros de vías y áreas públicas barridas	39096	-	64045	67171	75670	6350
Kilómetros totales proyectados de barrido	39161	-	64440	76200	76200	6350
<b>Resultados (%)</b>	<b>100%</b>	<b>#IVALOR!</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>100%</b>

#### HISTÓRICO CONTINUIDAD EN BARRIDO Y LIMPIEZA



**Elaboró. Emiliano Jurado Carvajal**  
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento

**Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez**  
Subgerente de Servicios Públicos

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
<b>Producto /servicio</b>	Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento				
<b>Responsable</b>	Subgerente de Servicios Públicos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCION CRA No. 12 1995	X
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión		<b>b. Calidad del Servicio</b>	X	c. Gestión Operativa y Técnica
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>CONTINUIDAD SERVICIO DE ASEO</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Reflejar el porcentaje de días que se preste el servicio de recolección, afectado por el número de veces que no se preste el servicio.				

Fórmula del Indicador	Unidad	Nombre variable	Explicación de la Variable	Fuente de Información
$Continuidad = \frac{1 - \sum D_i * U_i}{U_p * D} * 100$		Di	Número de veces que no se preste el servicio de la zona i	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se prestó el servicio. 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	

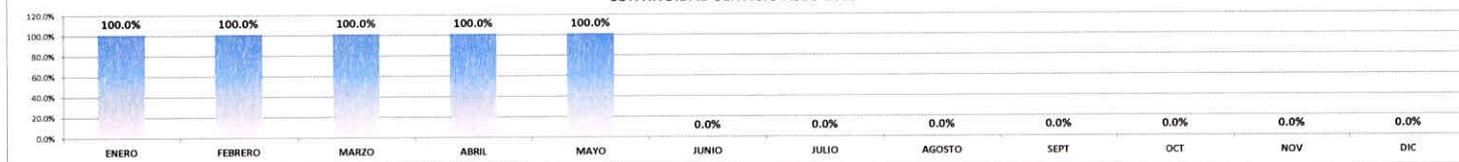
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	X	EFICACIA		EFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL

<b>META DEL INDICADOR</b>	≥99.45%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS 2023
---------------------------	---------	--	-----------------------------------

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	REGISTRO DE RESULTADOS											
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Número de veces que no se preste el servicio de la zona i	0	0	0	0	0	0					0	0
Número de usuarios de la zona i	0	0	0	0	0	0						
Número de veces al año que se debe prestar el servicio	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Número total de usuarios	34,335	34,635	34,846	34,939	35,170							
<b>Resultados (%)</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>100.0%</b>	<b>#iDIV/0!</b>						

CONTINUIDAD SERVICIO ASEO 2023



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**PRIMER TRIMESTRE:** PARA ESTE PERIODO SE REALIZO LA PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS DE MANERA NORMAL CUMPLIENDO AL 100% DE LAS MICRO RUTAS CORRESPONDIENTES AL 1 DE ENERO DEL 2023, LA CUAL NO SE VIERON AFECTADAS PNORMALIDAD.  
**SEGUNDO TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE SE PRESTO EL SERVICIO DE RECOLECCION CON NORMALIDAD, PARA EL MES DE JUNIO, SE TUVO QUE IR A DISPONER DOS DIAS AL RELLENO SANITARIO DE PAZ DE ARIPORO, SINAFECTAR LA OPERAION, CUMPLIENDO CON EL 100% DE LA RECOLECCION.

#### PROPUESTA DE MEJORA

\* ADQUIRIR NUEVOS VEHICULOS COMPACTADORES PARA RENOVAR EL PARQUE AUTOMOTOR DE LA DIRECCION DE ASEO Y ASI SUPLIR LAS NECESIDADES DE LA OPERACION DE RECOLECCION.

### II. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO PROMEDIO CONTINUIDAD

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio Continuidad Año	99.92%	99.74%	99.9%	99.9%	100.0%	99.9%	99.0%	100.0%



Elaboró. **Emiliano Jurado Carvajal**  
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento

Aprobó. **Nidia Esperanza Ramirez Martinez**  
Subgerente de Servicios Públicos

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

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

### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	DIRECCIÓN DE ASEO - OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
<b>RESPONSABLE</b>	Subgerente de Servicios Públicos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	X	MATRIZ CALIDAD		ESOLUCION CRA No. 12 199
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión		b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>RECOLECCIÓN DE RESIDUOS - COBERTURA</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Reflejar porcentualmente la cobertura de la recolección de residuos recogidos en el municipio de Yopal, frente a los producidos en el área de prestación.				

FORMULA DEL INDICADOR	UNIDAD	NOMBRE VARIABLE	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

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

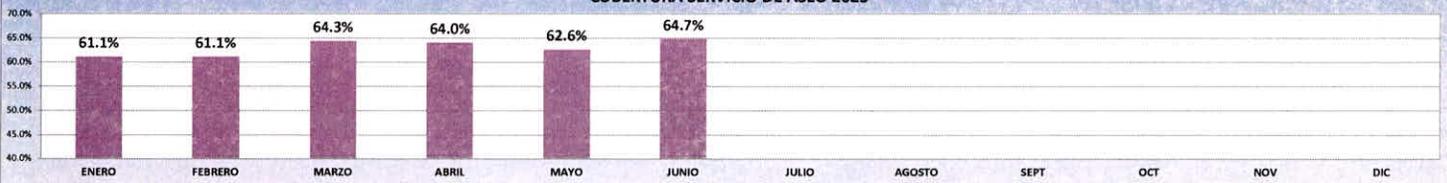
<b>META DEL INDICADOR</b>	≥65%	<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	Estadísticas de la unidad de Relleno
---------------------------	------	--	--------------------------------------

**NOTA:** El porcentaje del presente indicador fue objeto de modificación, teniendo en cuenta que se revaluó de acuerdo a los históricos de los años anteriores y resultados del primer trimestre. Por otra parte, se debe tener en cuenta que la producción de residuos corresponde al número de suscriptores y al valor promedio producción percapita estimado en 0.75Kg/hab\*día. Se evidencia una disminución en la producción de residuos solidos en el área de prestación que se atribuye a la actividad de aprovechamiento, a través de los programas que realiza la EAAAY EICE ESP con apoyo de los recicladores de oficio del Municipio, del cuál se lleva un control mensual.

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables /Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos sólidos recogidos y transportados por la EAAAY EICE ESP, en el Municipio de Yopal.	2,089.01	1,816.04	2,329.67	2,209.28	2,358.47	2,353.47						
Residuos sólidos recogidos y transportados por los dos operadores del servicio de aseo (Participación Aseo Urbano y EAAAY)	3,420.45	2,974.05	3,620.33	3,452.21	3,769.58	3,637.72						
<b>Resultado</b>	<b>61.1%</b>	<b>61.1%</b>	<b>64.3%</b>	<b>64.0%</b>	<b>62.6%</b>	<b>64.7%</b>	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI	#IDIV/OI

**COBERTURA SERVICIO DE ASEO 2023**



#### INTERPRETACION DE RESULTADOS

**PRIMER TRIMESTRE:** NOS ENCONTRAMOS RECOGIENDO EL 62.2% EN PROMEDIO PARA ESTE 2023, DE TODO EL MUNICIPIO DE YOPAL, CON RESPECTO AL OPERADOR PRIVADO VEOLIA RESULTADOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA, QUE PROPENDE POR LA MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

**SEGUNDO TRIMESTRE:** PARA ESTE SEGUNDO TRIMESTRE, AUMENTAMOS AL 63.76% DE RESIDUOS SOLIDOS PROMEDIO CON RESPECTO AL OPERADOR VEOLIA, AUMENTANDO LA COBERTURA DEL SERVICIO CON CALIDAD Y EFICACIA

#### PROPUESTA DE MEJORA

\* SE REQUIERE SEGUIR AMPLIANDO EL PARQUE AUTOMOTOR DE LA EAAAY PARA AUMENTAR COBERTURA DEL SERVICIO DE RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS EN OTROS PUNTOS DEL MUNICIPIO DE YOPAL.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento
Formato
Código
51.02.04.01
Versión
2

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

### HISTÓRICO COBERTURA SERVICIO DE ASEO

Variables - Periodo	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	25,863	26,832	2,297	2,352.02	2,418.1	2,078.2
Promedio anual - Basura producida durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopila)	45,388	43,489	3,758	3,839.33	3,736.0	3,338.2
<b>Resultados (%)</b>	<b>57%</b>	<b>62%</b>	<b>61%</b>	<b>61%</b>	<b>64.7%</b>	<b>62.3%</b>



**Elaboró. Emiliano Jurado Carvajal**  
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento

**Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez**  
Subgerente de Servicios Públicos

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



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

### I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

<b>PROCESO:</b>	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO				
<b>RESPONSABLE</b>	Subgerente de Servicios Públicos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCION CRA No. 720	
<b>TIPO DE INDICADOR:</b>	a. Indicador Cuantitativo de Gestión	b. Calidad del Servicio		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>NOMBRE DEL INDICADOR:</b>	<b>RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EAAAY EICE ESP</b>				
<b>OBJETIVO DEL INDICADOR:</b>	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de residuos sólidos que la EAAAY EICE ESP recoge y transporta frente al promedio mensual de los últimos doce meses.				
<b>FORMULA DEL INDICADOR</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>NOMBRE VARIABLE</b>	<b>EXPLICACIÓN DE LA VARIABLE</b>		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN</b>
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
<b>MIDE:</b>	EFICACIA	X	EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
<b>PERIODICIDAD:</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≥95%	<b>FUENTE DE INFORMACION DE LA META:</b>			PLAN DE ACCIÓN 2023

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS 2023												
Variables / Periodo	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal	2,089.01	1,816.04	2,329.67	2,209.28	2,358.47	2,353.47						
Promedio Mensual de Residuos Recogidos por la EAAAY EICE ESP en el Municipio de Yopal (últimos 12 meses)	2,418.40	2,413.42	2,403.68	2,414.93	2,398.40	2,381.43						
<b>Resultado</b>	86%	75%	97%	91%	98%	99%	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01	#IDIV/01

#### COBERTURA SERVICIO DE ASEO 2023



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

**PRIMER TRIMESTRE:** PARA EL MES DE ENERO LAS TONELADAS RECOGIDAS POR LA EAAAY SE MANTIENE NORMAL Y PARA EL MES DE FEBRERO O UN BAJO PORCENTAJE DE RESIDUOS RECOGIDOS DEBIDO A QUE EL MES TRAE 28 DIAS Y ESTO DISMINUYE LA RECOLECCION DE RESIDUOS POR LA EAAAY, SE EVIDENCIA UN ALTO AUMENTO PARA EL MES DE MARZO, MANTENIENDO SU PROYECCION.  
**SEGUNDO TRIMESTRE:** PARA ESTE TRIMESTRE, LAS TONELADAS RECOGIDAS POR LA EAAAY AUMENTARON DANDO CUMPLIMIENTO A LA META

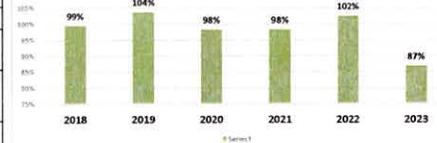
#### PROPUESTA DE MEJORA

\* AUMENTAR LA COBERTURA DE PRESTACION DEL SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS EN EL MUNICIPIO DE YOPAL CON CALIDAD Y EFICACIA.

#### HISTÓRICO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Variables - Periodo	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio anual - Toneladas recolectados durante el periodo evaluado (solo EAAAY)	2,550	2,080	2,213	2,155	2,217	2,297	2,352	2,418	2,078
Promedio anual - Estimativo Basura producida durante el periodo a evaluar (Municipio de Yopal)	2,494	2,318	2,103	2,169	2,139	2,341	2,350	2,361	2,397
<b>Resultados (%)</b>	102%	90%	105%	99%	104%	98%	98%	102%	87%

#### HISTORICO RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS



Los datos que se relacionan son desde el 2015 y corresponden a la operación directa del servicio.

Elaboró, **Emiliano Juado Carvajal**  
Tecnólogo Unidad de operaciones y mantenimiento

Aprobó, **Nidia Esperanza Ramirez Martinez**  
Subgerente de Servicios Públicos

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



# FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento

Formato

Código

51.02.04.01

Versión

2

Fecha de Elaboración  
2010-11-10

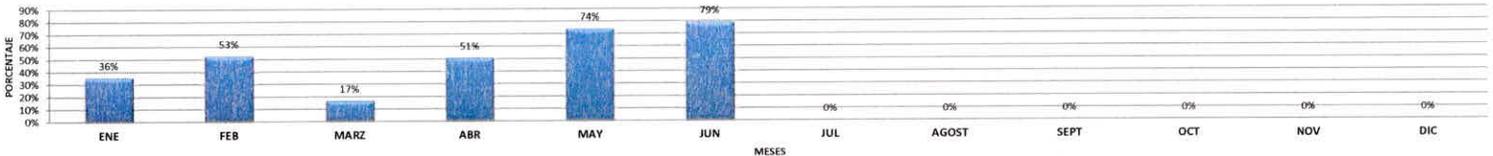
Fecha Última de Modificación  
2014-11-14

<b>Proceso</b>	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO				
<b>Producto/servicio</b>	Tecnología Unidad Relleno Sanitario				
<b>Responsable</b>	Subgerente de Servicios Públicos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	MATRIZ CALIDAD	X	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión	<b>b. Calidad del Servicio</b>		c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADO</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Este indicador muestra la capacidad promedio disponible de almacenamiento de 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%.				
<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Unidad</b>	<b>Nombre variable</b>	<b>Explicación de la Variable</b>		<b>Fuente de Información</b>
Volumen disponible para almacenar/Capacidad total almacenamiento	%	Volumen disponible para almacenar líquidos lixiviados	Volumen disponible para almacenar líquido lixiviado en las piscinas de almacenamiento del Relleno Sanitario El Cascajar.		Relleno Sanitario
		Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	Capacidad total Disponible de las siete piscinas para almacenar líquido lixiviado.		Relleno Sanitario
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA		EFICACIA		EFFECTIVIDAD
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	X	SEMESTRAL		ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≥ 10%	La meta es contar con una capacidad mínima disponible para almacenar lixiviados del 10% (mensualmente)	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	Estadísticas de la unidad.	

## II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables / Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Volumen almacenado	82,877	67,605	21,292	65,096	95,208	101,460						
Volumen disponible para almacenar	45,729	61,001	107,314	63,510	33,397	27,145						
Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606	128,606
Resultados (%)	36%	53%	17%	51%	74%	79%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

### CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO DE LIXIVIADO



### INTERPRETACION DE RESULTADOS

La capacidad de almacenamiento para los líquidos lixiviados en el relleno sanitario es de 128.606 m<sup>3</sup>, contando con ocho (08) pondajes que nos permiten almacenar, recircular y transvasar lixiviados tratados. Los pondajes cumplen la función en el tratamiento, de almacenamiento, posibilidad de recirculación, zonas biogestoras aerobias pues reciben el insumo biológico que se utiliza para la disminución de cargas orgánicas que generan la intensificación de olores en el lugar.

Para el primer trimestre contamos con una disponibilidad de almacenamiento favorable en el mes de marzo se intensifica las altas temperaturas, y las piscinas bajan su nivel considerablemente, cobetinedo solo el 17% almacenado de toda la capacidad de las piscinas. Se proyecta que para el segundo trimestre del año 2023 aumenten las lluvias, nos encontramos preparados para almacenar.

También se encuentra funcionando el reactor lo que permite que haya manejo de aguas, y estas sean llevadas a reinyección en las trincheras.

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

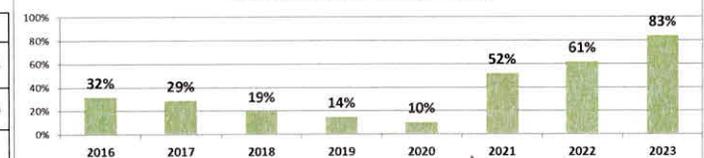
### PROPUESTA DE MEJORA

Se continúe con las proyecciones para optimizar el manejo de líquido lixiviado toda vez que requiere de mayor inversión. En el segundo trimestre se aumenta el bombeo entre pondajes, se hace recirculación constante y se mantiene almacenado lixiviado en la trinchera en operación, para lograr contar con niveles de líquido.

### HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen disponible para almacenar	27531	24,882	16,680	12,562	8,609	78,480	78,651	107,314
Capacidad total almacenamiento de líquidos lixiviados	87256	87257	87259	87,256	87,256	152,182	128,606	128,606
Resultados (%)	32%	29%	19%	14%	10%	52%	61%	83%

### HISTORICO DISPOSICION FINAL



Elaboró, **Natalia Garcés Gerena**  
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

Aprobó, **Nidia Esperanza Ramirez Martínez**  
Subgerente de Servicios Públicos

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

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

<b>Proceso</b>	DIRECCION ASEO - RELLENO SANITARIO		
<b>Producto/servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS		
<b>Responsable</b>	Subgerente de Servicios Publicos		
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	<input checked="" type="checkbox"/>	MATRIZ CALIDAD
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>TONELADAS EN DISPOSICIÓN FINAL</b>		
<b>Objetivo del Indicador</b>	Reflejar porcentualmente el aumento y/o disminución de la disposición de residuos solidos con referencia a la cantidad de toneladas minimas proyectadas para las condiciones optimas de la operación del relleno sanitario "El cascajar"		
<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Unidad</b>	<b>Nombre variable</b>	<b>Explicación de la Variable</b>
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.
		Toneladas minimas proyectadas	Cantidad de toneladas minimas proyectadas para condiciones optimas de operación.
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	<input checked="" type="checkbox"/>	EFICACIA
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL	<input checked="" type="checkbox"/>	SEMESTRAL
			EFFECTIVIDAD
			ANUAL
<b>META DEL INDICADOR</b>	≥ 100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:	
		Estadística de la Unidad.	

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
Residuos dispuestos en el relleno Sanitario	4,535	4,111	4,840	4,698.00	5,239.00	4,931.00						
Toneladas minimas proyectadas	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900	4,900
<b>Resultados (%)</b>	<b>93%</b>	<b>84%</b>	<b>99%</b>	<b>96%</b>	<b>107%</b>	<b>101%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



**INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En el primer trimestre del año 2023 la disposición final de residuos se encuentra por debajo del promedio que se proyecto recibir para el año 2023: esto obedece inicialmente a que hay una reducción de ingreso, el mes solo trajo 28 días y se observo que la basura recogida en el Municipio de Yopal disminuyó considerablemente. en el mes de marzo ya se muestra nuevamente el aumento en la disposición final de residuos. en la actualidad se encuentran disponiendo los siguientes municipios residuos en Cascajar: Labranzagrande, Monterrey, Nunchia, Sabanalarga, támara, Mani, Paya Boyacá, recator, Orocue, aguzul, San Luis de Palenque, trinidad, Pore y Pisba Boyacá, con un aporte de 23% del total de residuos dispuesto en el Relleno sanitario el Cascajar.

En el segundo trimestre se presenta el siguiente comportamiento: para el mes de abril se ve reflejado una disminución en disposición final, esto se atribuye a la semana mayor, ya que muchos ciudadanos se desplazan a otras ciudades. En el mes de mayo aumenta nuevamente la disposición final, y en junio se refleja un leve disminución nuevamente.

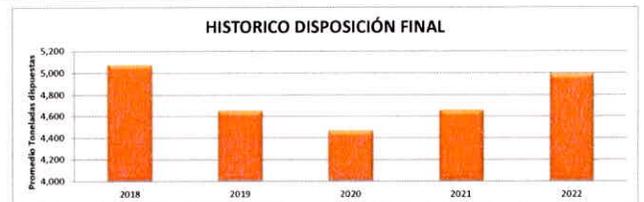
**PROPUESTA DE MEJORA**

Las condiciones operativas en el primer trimestre del año 2023, se consideran normales, se encuentran dentro del rango proyectado recibir, por lo que estamos cumpliendo con lo propuesto, en el presente indicador.

**III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR**

**HISTÓRICO DISPOSICION FINAL**

Variables	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Promedio anual de basura dispuesta en el Relleno Saitario El Cascajar	5,077	4,646	4,463	4,651	4,988	4,726
Cantidad de toneladas minimas proyectadas para condiciones optimas de operación.	4,313	4,313	4,600	4,930	4,900	4,900
<b>Resultados (%)</b>	<b>118%</b>	<b>108%</b>	<b>97%</b>	<b>94%</b>	<b>102%</b>	<b>96%</b>



  
 Elaboró. Natalia Garcés Gerena  
 Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

  
 Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez  
 Subgerente de Servicios Publicos

  
 VoBo. Adriana Cristina Rosas Valderrama  
 Profesional Unidad Planeación



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

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

**Fecha de Elaboración**  
2010-11-10

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

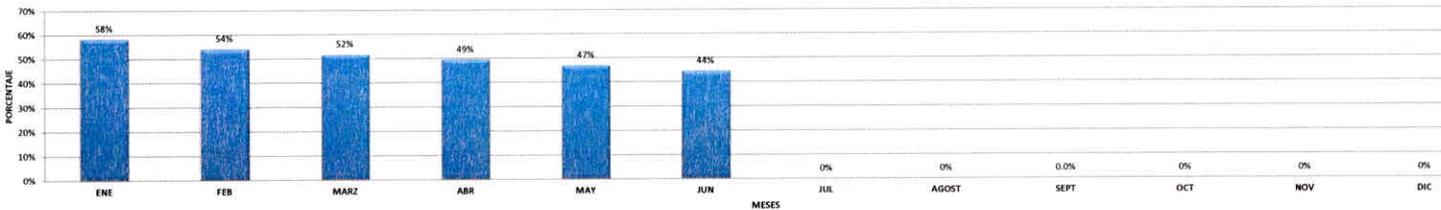
### I. IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR

<b>Proceso</b>	DIRECCIÓN ASEO - RELLENO SANITARIO				
<b>Producto/servicio</b>	SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADOS				
<b>Responsable</b>	Subgerente de Servicios Públicos				
<b>INDICADOR REFERIDO EN:</b>	PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL	x	MATRIZ CALIDAD	RESOLUCIÓN CRA No. 12 1995	
<b>Tipo de Indicador</b>	Indicador Cuantitativo de Gestión		<b>b. Calidad del Servicio</b>	c. Gestión Operativa y Técnica	X
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>VIDA ÚTIL RELLENO SANITARIO</b>				
<b>Objetivo del Indicador</b>	Control y seguimiento de la disposición de residuos sólidos en la celda en operación para determinar la vida útil del relleno sanitario "El Cascajar"				
<b>Fórmula del Indicador</b>	<b>Unidad</b>	<b>Nombre variable</b>	<b>Explicación de la Variable</b>		<b>Fuente de Información</b>
Volumen restante en capacidad (m3)/Volumen disponible en celda de operación	%	Volumen total celda de operación	Es la capacidad en metros cubicos que se encuentre construida para disponer residuos		Relleno Sanitario
		Volumen monitoreado mensualmente	volumen monitoreado a través de levantamiento topografico mensual		Relleno Sanitario
		Volumen disponible en capacidad (m3)	Es la capacidad en metros cubicos disponible para almacenar		Relleno Sanitario
<b>Mide:</b>	EFICIENCIA	x	EFICACIA	EFECTIVIDAD	
<b>Periodicidad</b>	MENSUAL		SEMESTRAL	ANUAL	x
<b>META DEL INDICADOR</b>	>20%	La meta indica que al finalizar el año se cuente con una capacidad disponible de almacenamiento de residuos sólidos mayor o igual al 20%.		<b>FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA META:</b>	Estadística de la Unidad

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS												
Variables /Periodo	ENE	FEB	MARZ	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOST	SEPT	OCT	NOV	DIC
<b>Volumen total celda de operación</b>	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
<b>Volumen monitoreado mensualmente</b>	89,640.0	93,700.0	98,630.0	103,375.0	108,552.0	113,434.0						
<b>Volumen disponible en capacidad (m3)</b>	119,235.4	110,642.7	105,712.7	100,967.0	95,790.0	90,908.0						
<b>PORCENTAJE RESTANTE POR OCUPAR</b>	58%	54%	52%	49%	47%	44%	0%	0%	0.0%	0%	0%	0%

**PORCENTAJE DISPONIBLE DE LA CELDA EN OPERACIÓN**



#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Se da inicio al año 2023 con el 58% de la capacidad de la celda 10, se continua disponiendo en esta misma celda, finalizando el primer trimestre del año 2023 nos encontramos disponiendo en la trinchera 10 la cual en su inicio dispuso de una capacidad de 204.342 m3 lleva operando desde el 20 de julio de 2021 y a la fecha lleva dispuesto 98.630 m3 de residuos sólidos. las condiciones operativas son normales, lo recibido es lo previsto y proyectado para el año 2023. Se proyecta terminación para el mes de febrero del año 2025 en la celda T 10.

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

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

#### PROPUESTA DE MEJORA

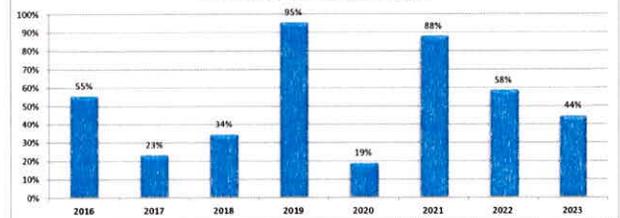
En la actualidad por parte del Municipio de Yopal, se realiza la actualización del Plan de Gestión Integral de residuos Sólidos, para que se defina la forma de disposición final de residuos para el Municipio de Yopal. La producción actual se encuentra dentro de las proyección de la celda, el presente rimestre esta afectado por el fuerte invierno; aumenta el nivel de lixiviado, se opera en la medida que se logre disminuir el lixiviado y mejorar la compactación.

### III. DATOS HISTÓRICOS DEL INDICADOR

#### HISTÓRICO DISPOSICION FINAL

Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Volumen total celda de operación	165,845	165,845	165,845	97,833	93,128	204,343	204,343	204,343
Volumen monitoreado mensualmente	73,950	127,745	22,243	4,701	75,843	25,090	85,107	113,434
Volumen disponible en capacidad (m3)	91,895	38,100	56,788	93,133	17,285	179,253	119,235	90,908
<b>Resultados (%)</b>	55%	23%	34%	95%	19%	88%	58%	44%

#### HISTORICO DISPOSICION FINAL



*[Signature]*  
Elaboró. Natalia Garcés Gerena  
Tecnóloga Unidad Relleno Sanitario

*[Signature]*  
Aprobó. Nidia Esperanza Ramirez Martinez  
Subgerente de Servicios Públicos

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

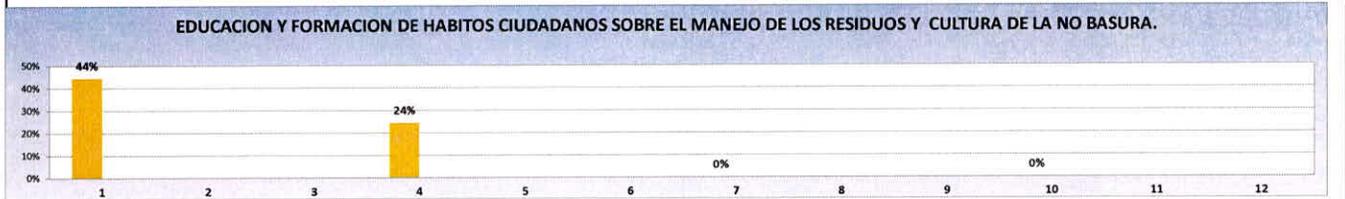
	FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR		Tipo de Documento: Formato:
			Código: 51.002.04.01
	Fecha de Elaboración: 2010-11-10	Fecha Última de Modificación: 2014-11-14	Versión: 02

**I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR**

PROCESO:	DIRECCIÓN DE ASEO / APROVECHAMIENTO						
RESPONSABLE	Subgerente de Servicios Públicos						
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		EFFECTIVIDAD	
PERIODICIDAD:		MENSUAL		TRIMESTRAL	X	ANUAL	
META DEL INDICADOR	100%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PLAN DE ACCION / PROGRAMA EDUCACION Y CULTURA CIUDADANA		

**II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES**

REGISTRO RESULTADOS				
Variables / Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
ACTIVIDADES REALIZADAS	20	11		
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	15	15	15	15
Resultado %	44%	24%	0%	0%

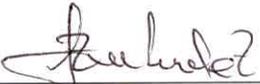


<p style="text-align: center;"><b>INTERPRETACION DE RESULTADOS</b></p> <p>Durante el primer trimestre del 2023, se realizaron veinte (20) capacitaciones en diferentes sectores de la ciudad de Yopal, como fueron residenciales, estudiantiles y comercio en general. Capacitando en el adecuado manejo de los residuos sólidos e inculcando la separación en la fuente.</p> <p>Hotel camoruco, Elca eléctricos, Empresa de tubería, Hotel granada plaza, AKT, Hotel food house, Colegio los angeles, Colegio la sabana, Transporte y servicios PL, Frío y calor, Jornada de sensibilización CRA 15, Hotel capitales, Hotel Denver, Hotel Capitolio, Bicicletería líder sport, Deck 29, Br motos, Diócesis de Yopal, Balcones de flor amarillo, Hotel San Diego.</p> <p>En el segundo semestre se brindaron las siguientes capacitaciones. Bomberos, Defensorial de pueblo, Concejo Municipal de Yopal, Defensa</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROPUESTA DE MEJORA</b></p> <p>Se trabajando en incentivar la cultura ciudadana en el adecuado manejo de los residuos sólidos, abarcando la población de la ciudad de Yopal</p>
--	---

**III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR**

Históricos: EDUCACION Y FORMACION DE HABITOS CIUDADANOS SOBRE EL MANEJO DE LOS RESIDUOS Y CULTURA DE LA NO BASURA.							
Años/ Variables	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Actividades realizadas	31	100	93	103	65	116	31
Actividades programadas	120	100	120	104	70	60	60
EFICIENCIA EJECUCION DE PROYECTOS	26%	100%	78%	99%	93%	193%	52%



 <b>LUZ MARY HERNANDEZ CHACON</b> Elaboró. Profesional de apoyo	 <b>NIDIA ESPERANZA RAMIREZ MARTINEZ</b> Subgerente de Servicios Públicos	 <b>ADRIANA CRISTINA ROSAS VALDERRAMA</b> VoBo. Profesional Unidad Planeación
--	--	--



## FICHA METODOLOGICA POR INDICADOR

Tipo de Documento:  
Formato  
Código:  
51.002.04.01  
Versión:  
02

Fecha de Elaboración:  
2010-11-10

Fecha Última de Modificación:  
2014-11-14

### 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 SOCIALIZADAS)*100	%	EMPRESA VINCULADAS	Esta variable indica el numero de usuarios vinculados al programa Adopta un Reciclador.		CONTROL DEL PROGRAMA
		EMPRESAS SOCIALIZADAS	Esta variable indica el numero de empresas socializadas en el programa Adopta un Reciclador.		CONTROL DEL PROGRAMA
MIDE:	EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
PERIODICIDAD:	MENSUAL		TRIMESTRAL	x	ANUAL
META DEL INDICADOR	92%	FUENTE DE INFORMACION DE LA META:			PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR

### II. INFORMACIÓN DE LAS VARIABLES

REGISTRO RESULTADOS				
Variables /Periodo	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4
EMPRESA VINCULADAS	6	6		
EMPRESAS SOCIALIZADAS	20	11		
Resultado %	30%	55%	#DIV/0!	#DIV/0!

#### INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

De las veinte (20) capacitaciones que se dictaron en los diferentes sectores, se vincularon el Hotel Camarouco, Elca Eléctricos, Empresa de Tubería, Transportes y Servicios PL, Diócesis de Yopal y Balcones de flor amarillo.

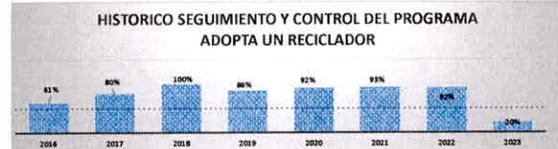
De las once (11) capacitaciones que se dictaron en los diferentes sectores, se vincularon al programa Bomberos, Concejo municipal, Fundetec, Simalink, Defensa Civil.

#### PROPUESTA DE MEJORA

Lograr vincular más sectores, con el fin de incentivarlos al buen manejo de los residuos sólidos.

### III. DATOS HISTORICOS DEL INDICADOR

HISTORICO SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROGRAMA ADOPTA UN RECICLADOR								
Variables	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
EMPRESA VINCULADAS	38	80	100	69	45	65	55	12
EMPRESAS SOCIALIZADAS	62	100	100	80	49	70	60	60
Resultados	61%	80%	100%	86%	92%	93%	92%	20%



*[Signature]*

**LUZ MARY HERNÁNDEZ CHACÓN**  
Elaboró. Profesional de apoyo

*[Signature]*

**WIDIA ESPERANZA RAMÍREZ MARTÍNEZ**  
DIRECTORA DE ASEO

*[Signature]*

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