**INFORME INDICADORES DE GESTIÒN DE LOS DIFERENTES PROCESOS DE EMPOCALDAS S.A E.S.P., CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ENERO-MARZO 2024**

Los indicadores de gestión son la clave de una organización, ya que permite medir si se cumplen los objetivos estratégicos, estos indicadores son utilizados para mostrar los cambios y progresos que se realizan para lograr los resultados planeados.

Los líderes de Procesos se encargarán de realizar presentación de sus indicadores a cargo para determinar el estado de desempeño de cada proceso, con el fin de implementar acciones correctivas y detectar oportunidades de mejora.

El Departamento de Planeación y Proyectos, consolida los Indicadores de Gestión y envía a todos los funcionarios para su información y demás fines.

Seguidamente se muestran los indicadores por Proceso:

**INDICADORES POR SECCIONAL, Y CON REPORTE MES A MES GESTIÓN COMERCIAL**

1. **Indicador: RECAUDO**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **RECAUDO** |
| FÓRMULA | Valor recaudo mes / Valor facturado del mes x 100 |
| META | ≥90 |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN COMERCIAL |
| RESPONSABLE | Jefe de Facturación |

**Resultado 1.2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **SECCIONAL** | ENERO2024 | FEBRERO 2024 | MARZO 2024 |
| **AGUADAS** | 88% | 88% | 90% |
| **ANSERMA** | 88% | 84% | 87% |
| **ARAUCA** | 78% | 76% | 83% |
| **ARMA** | 80% | 80% | 86% |
| **BELALCAZAR** | 89% | 76% | 84% |
| **CHINCHINA** | 93% | 90% | 92% |
| **FILADELFIA** | 89% | 87% | 91% |
| **GUARINOCITO** | 80% | 81% | 68% |
| **KILOMETRO 41** | 82% | 71% | 83% |
| **LA DORADA** | 78% | 80% | 80% |
| **MANZANARES** | 87% | 82% | 89% |
| **MARMATO** | 69% | 73% | 72% |
| **MARQUETALIA** | 91% | 88% | 85% |
| **MARULANDA** | 90% | 72% | 91% |
| **NEIRA** | 90% | 88% | 91% |
| **PALESTINA** | 85% | 77% | 86% |
| **RIOSUCIO** | 90% | 82% | 86% |
| **RISARALDA** | 80% | 82% | 85% |
| **SALAMINA** | 88% | 84% | 90% |
| **SAMANA** | 88% | 85% | 87% |
| **SAN JOSE** | 81% | 77% | 83% |
| **SUPIA** | 79% | 82% | 85% |
| **VICTORIA** | 84% | 84% | 82% |
| **VITERBO** | 86% | 81% | 86% |
| **TOTAL** | **85%** | **81%** | **85%** |

En el grafico anterior se puede observar el Indicador comparativo Enero, Febrero. Marzo 2024

1. **Indicador: ICUF (Índice de Consumo por Usuario Facturado)**

**2.1 Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **ICUF (Índice de consumo por Usuario facturado)** |
| FÓRMULA | Volumen de agua facturada  Número de suscriptores |
| META | Por Seccional |
| UNIDAD DE MEDIDA | m3/suscriptor/ mes |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN COMERCIAL |
| RESPONSABLE | Jefe Departamento Comercial |

**2.2. Resultado**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SECCIONAL | ENERO2024 | FEBRERO 2024 | MARZO 2024 |
| AGUADAS | 9,61 | 9,15 | 9,27 |
| ANSERMA | 9,28 | 9,75 | 8,21 |
| ARAUCA | 12,34 | 11,94 | 12,16 |
| ARMA | 10,93 | 10,72 | 10,54 |
| BELALCAZAR | 10,22 | 11,49 | 10,37 |
| CHINCHINA | 23,2 | 20,57 | 19,51 |
| FILADELFIA | 8,71 | 7,83 | 7,71 |
| GUARINOCITO | 23,61 | 23,23 | 22,5 |
| KILOMETRO 41 | 12,74 | 13,89 | 12 |
| LA DORADA | 18,88 | 17,36 | 17,19 |
| MANZANARES | 8,39 | 8,83 | 7,53 |
| MARMATO | 20,87 | 21,92 | 22,4 |
| MARQUETALIA | 10,04 | 9,87 | 9,02 |
| MARULANDA | 5,92 | 5,76 | 5,3 |
| NEIRA | 11,08 | 11,08 | 10,42 |
| PALESTINA | 11,13 | 11,71 | 10,21 |
| RIOSUCIO | 11,01 | 10,97 | 9,69 |
| RISARALDA | 8,93 | 8,44 | 8,45 |
| SALAMINA | 9,42 | 8,61 | 8,62 |
| SAMANA | 8,4 | 8,6 | 7,81 |
| SAN JOSE | 9,5 | 9,85 | 8,96 |
| SUPIA | 13,73 | 12,71 | 12,15 |
| VICTORIA | 11,38 | 9,91 | 9,46 |
| VITERBO | 14,01 | 13,28 | 13,11 |
| TOTAL | **14,61** | **13,77** | **13,14** |

En los cuadros anteriores, se puede observar el Indicador comparativo Enero, Febrero, Marzo 2024

**SERVICIO DE ACUEDUCTO**

1. **Indicador: IPUF (índice de pérdidas por usuario facturado)**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **IPUF(Índice de pérdidas por usuario facturado)** |
| FÓRMULA | IPUF = ISUF – ICUF |
| META | Por Seccional |
| UNIDAD DE MEDIDA | m3/suscriptor/ mes |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN DE ACUEDUCTO |
| RESPONSABLE | Inspector de Agua no contabilizada (IANC) |

* 1. **Resultado**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SECCIONAL | ENERO 2024 | FEBRERO 2024 | MARZO 2024 |
| AGUADAS | 7,82 | 8,39 | 9,28 |
| ANSERMA | 5,22 | 3,61 | 4,01 |
| ARAUCA | 4,65 | 3,79 | 4,9 |
| ARMA | 19,06 | 18,64 | 21,04 |
| BELALCAZAR | 4,04 | 3,01 | 4,06 |
| CHINCHINA CA-CV | 5,15 | 2,24 | 3 |
| FILADELFIA | 3,95 | 3,87 | 5,62 |
| GUARINOCITO | 7,99 | 6,73 | 9,12 |
| KILOMETRO 41 | 3,93 | 2,91 | 5,5 |
| LA DORADA | 17,17 | 12,66 | 15,94 |
| MANZANARES | 6,15 | 4,75 | 6,8 |
| MARMATO | 8,82 | 8,28 | 9,04 |
| MARQUETALIA | 3,24 | 1,41 | 1,93 |
| MARULANDA | 2,77 | 1,08 | 2,96 |
| NEIRA | 1,48 | 0,71 | 1,63 |
| PALESTINA | 3,37 | 1,53 | 3,71 |
| RIOSUCIO | 6,37 | 2,72 | 4,12 |
| RISARALDA | 2,41 | 1,27 | 3,18 |
| SALAMINA | 5,35 | 4,26 | 6,32 |
| SAMANA | 4,4 | 3,2 | 4,88 |
| SAN JOSE | 5,68 | 5,89 | 4,17 |
| SUPIA | 17,8 | 14,34 | 13,17 |
| VICTORIA | 6,85 | 3,08 | 5,73 |
| VITERBO | 5,88 | 5,51 | 7,13 |
| PROMEDIO | 6,65 | 5,16 | 6,55 |

En el cuadro y gráfica anterior, se muestra el comparativo Enero, Febrero, Marzo de 2024 del Indicador Índice de pérdidas por usuario facturado.

1. **Indicador: IRCA (índice de riesgo de calidad del agua)**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **IRCA (Índice de riesgo de calidad de agua)** |
| FÓRMULA | ∑ puntaje de riesgos asignado a las característica no aceptables / ∑ puntaje de riesgo asignado a todas las característica analizadas |
| META | entre 0 y 5 (sin riesgo) |
| UNIDAD DE MEDIDA | Puntos |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN DE ACUEDUCTO |
| RESPONSABLE | Jefe Sección Técnica y Operativa |

* 1. **Resultado**

El Indicador del IRCA, cumple con la meta establecida (entre 0 y 5 sin riesgo) y su resultado es 0% en las 24 Seccional

1. **Indicador: CONTINUIDAD DEL SERVICIO**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **CONTINUIDAD DEL SERVICIO** |
| FÓRMULA | Horas del mes - Horas de suspensión del servicio / Horas del me\*100 |
| META | ≥98.36 (Resolución 688 de 2014) |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN DE ACUEDUCTO |
| RESPONSABLE | Auxiliar de Ingeniería |

* 1. **Resultado**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SECCIONAL | ENERO2024 | FEBRERO 2024 | MARZO 2024 |
| Aguadas | 99,71 | 99,63 | 99,74 |
| Anserma | 99,05 | 99,96 | 99,94 |
| Arauca | 97,85 | 100 | 100 |
| Arma | 99,49 | 99,26 | 99,79 |
| Belalcazar | 99,58 | 99,7 | 99,58 |
| Chinchiná | 99,06 | 99,9 | 99,61 |
| Filadelfia | 99,66 | 99,9 | 100 |
| Guarinocito | 99,99 | 92,32 | 99,7 |
| Kilometro 41 | 100 | 99,99 | 99,95 |
| La Dorada | 98,17 | 97,33 | 98,21 |
| Manzanares | 99,94 | 99,74 | 99,97 |
| Marmato | 99,7 | 99,99 | 99,95 |
| Marquetalia | 100 | 99 | 99,98 |
| Marulanda | 100 | 100 | 99,74 |
| Neira | 99,05 | 99,98 | 99,71 |
| Palestina | 99,81 | 99,87 | 99,42 |
| Riosucio | 97,99 | 82,92 | 83,3 |
| Risaralda | 99,91 | 99,97 | 99,98 |
| Salamina | 99,87 | 99,91 | 99,85 |
| Samaná | 99,61 | 99,94 | 99,86 |
| San José | 99,85 | 99,97 | 100 |
| Supia | 99,66 | 99,84 | 99,55 |
| Victoria | 99,99 | 99,95 | 100 |
| Viterbo | 99,72 | 99,63 | 99,75 |
| Promedio | 99,49 | 98,7 | 99,06 |

El comportamiento del Indicador de continuidad muestra el porcentaje (%) de servicio que recibieron los usuarios en los meses de Enero, Febrero, Marzo 2024, frente a una meta establecida en la Resolución 688 de ≥98.36%. (Meta aplicable a todas las Seccionales).

**SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

1. **Indicador: MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO POZOS**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO (POZOS)** |
| FÓRMULA | Pozos limpiados / Total de pozos x 100 |
| META | 8.33 Mensual y al término de la vigencia la meta será del 100 en cada Seccional |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | SERVICIO DE ALCANTARILLADO |
| RESPONSABLE | Auxiliar de Ingeniería |

* 1. **Resultado**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SECCIONAL | ENERO2024 | FEBRERO 2024 | MARZO 2024 |
| AGUADAS | 8,39 | 8,39 | 8,39 |
| ANSERMA | 7,72 | 14,15 | 8,04 |
| ARAUCA | 10,37 | 9,38 | 9,88 |
| ARMA | 14,67 | 0 | 5,56 |
| BELALCAZAR | 6,67 | 7,41 | 6,67 |
| CHINCHINA | 8,32 | 8,18 | 8,91 |
| FILADELFIA | 9,71 | 9,71 | 9,71 |
| KM 41 | 17,65 | 0 | 16,47 |
| LA DORADA | 3,96 | 6,11 | 4,38 |
| MANZANRES | 8,42 | 8,42 | 8,42 |
| MARMATO | 0 | 0 | 0 |
| MARQUETALIA | 33,87 | 20,16 | 16,13 |
| MARULANDA | 10 | 10 | 10 |
| NEIRA | 8,78 | 11,78 | 9,98 |
| PALESTINA | 8,37 | 13,49 | 13,49 |
| RIOSUCIO | 15,96 | 13,83 | 10,64 |
| RISARALDA | 9,09 | 9,09 | 9,09 |
| SALAMINA | 12,09 | 12,09 | 9,07 |
| SAMANA | 7,87 | 7,87 | 8,43 |
| SAN JOSE | 21,67 | 15 | 21,67 |
| SUPIA | 0 | 10,77 | 3,38 |
| VICTORIA | 12,32 | 12,32 | 12,32 |
| VITERBO | 0 | 6,45 | 0 |

El Indicador de Pozos se presenta por los meses de Enero, Febrero, Marzo 2024

1. **Indicador: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO DESCOLES**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (DESCOLES)** |
| FÓRMULA | Descoles limpiados / Total de descoles x 100 |
| META | Teniendo en cuenta que el mantenimiento se realiza en dos rondas: enero a junio primera ronda y julio a diciembre 2 ronda la meta seria: 16:67 por mes y a Junio 100, para la segunda ronda: 16.67 por mes y a diciembre 100. |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN DE ALCANTARILLADO |
| RESPONSABLE | Auxiliar de Ingeniera |

* 1. **Resultado**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SECCIONAL | ENERO2024 | FEBRERO 2024 | MARZO 2024 |
| AGUADAS | 0 | 0 | 0 |
| ANSERMA | 5,26 | 36,85 | 5,26 |
| ARAUCA | 22,23 | 22,23 | 11,11 |
| ARMA | 80,02 | 0 | 0 |
| BELALCAZAR | 22,23 | 22,23 | 22,23 |
| CHINCHINA | 33,34 | 33,34 | 33,34 |
| FILADELFIA | 33,34 | 33,34 | 33,34 |
| KM 41 | 100,02 | 0 | 0 |
| LA DORADA | 28,95 | 23,69 | 21,06 |
| MANZANRES | 41,68 | 41,68 | 41,68 |
| MARMATO | 0 | 0 | 0 |
| MARQUETALIA | 27,59 | 17,24 | 34,49 |
| MARULANDA | 16,67 | 16,67 | 16,67 |
| NEIRA | 0 | 83,35 | 16,67 |
| PALESTINA | 25,01 | 37,51 | 25,01 |
| RIOSUCIO | 14,29 | 21,43 | 14,29 |
| RISARALDA | 20 | 20 | 20 |
| SALAMINA | 20 | 20 | 20 |
| SAMANA | 17,65 | 17,65 | 11,77 |
| SAN JOSE | 0 | 50,01 | 50,01 |
| SUPIA | 22,23 | 22,23 | 22,23 |
| VICTORIA | 100,02 | 100,02 | 100,02 |
| VITERBO | 0 | 27,28 | 27,28 |

El Indicador de Descoles se presenta por los meses de Enero, Febrero, Marzo 2024

**GESTIÓN JURIDICA**

1. **Indicador: PQRS (Peticiones, Quejas y Reclamos)**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **PQRs (Peticiones, Quejas y Reclamos)** |
| FÓRMULA | # de quejas resueltas a favor del usuario / # usuarios por seccional x 100 |
| META | ≤0.5 del total de usuarios x seccional |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN JURIDICA |
| RESPONSABLE | Jefe de la Oficina PQRs |

**8.2 Resultado**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SECCIONAL | ENERO 2024 | FEBRERO 2024 | MARZO 2024 |
| AGUADAS | 0,02 | 0,16 | 0,2 |
| ANSERMA | 0 | 0,1 | 0,13 |
| ARAUCA | 0 | 0 | 0 |
| ARMA | 0 | 0 | 0 |
| BELALCAZAR | 0,1 | 0 | 0 |
| CHINCHINA | 0,08 | 0,1 | 0,08 |
| FILADELFIA | 0 | 0 | 0 |
| GUARINOCITO | 0,22 | 0,22 | 0,11 |
| KM 41 | 0 | 0 | 0 |
| LA DORADA | 0,07 | 0,19 | 0,19 |
| MANZANRES | 0 | 0,07 | 0,07 |
| MARMATO | 0,08 | 0,23 | 0,08 |
| MARQUETALIA | 0 | 0 | 0 |
| MARULANDA | 0 | 0 | 0 |
| NEIRA | 0 | 0 | 0,05 |
| PALESTINA | 0,05 | 0,24 | 0,05 |
| RIOSUCIO | 0,06 | 0,15 | 0,1 |
| RISARALDA | 0 | 0 | 0,04 |
| SALAMINA | 0 | 0,03 | 0,03 |
| SAMANA | 0,12 | 0,08 | 0,04 |
| SAN JOSE | 0 | 0 | 0 |
| SUPIA | 0,05 | 0,02 | 0,07 |
| VICTORIA | 0 | 0,11 | 0 |
| VITERBO | 0 | 0,09 | 0,02 |

En el cuadro observamos comparativo en Quejas a favor del usuario PQRS de Enero, Febrero, Marzo del año 2024.

1. **Indicador: CARTERA ACUEDUCTO**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **CARTERA ACUEDUCTO** |
| FÓRMULA | (Saldo de C x C )\* 365 día Valor facturado |
| META | ≤45 |
| UNIDAD DE MEDIDA | Días |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN JURIDICA |
| RESPONSABLE | Jefe Cartera |

* 1. **Resultado**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SECCIONAL | ENERO 2024 | FEBRERO 2024 | MARZO 2024 |
| AGUADAS | 37 | 36 | 36 |
| ANSERMA | 11 | 14 | 12 |
| ARAUCA | 40 | 39 | 40 |
| ARMA | 69 | 70 | 66 |
| BELALCÁZAR | 37 | 33 | 33 |
| CHINCHINÁ | 9 | 10 | 11 |
| FILADELFIA | 38 | 33 | 32 |
| GUARINOCITO | 10 | 11 | 10 |
| KM41 | 38 | 36 | 38 |
| LA DORADA | 53 | 55 | 58 |
| MANZANARES | 39 | 34 | 32 |
| MARMATO | 65 | 51 | 47 |
| MARQUETALIA | 9 | 6 | 7 |
| MARULANDA | 45 | 36 | 41 |
| NEIRA | 7 | 8 | 8 |
| PALESTINA | 73 | 72 | 72 |
| RIOSUCIO | 11 | 9 | 11 |
| RISARALDA | 19 | 20 | 14 |
| SALAMINA | 63 | 58 | 54 |
| SAMANÁ | 36 | 31 | 29 |
| SAN JOSÉ | 51 | 45 | 42 |
| SUPIA | 15 | 16 | 16 |
| VICTORIA | 11 | 10 | 10 |
| VITERBO | 45 | 41 | 45 |
| TOTAL | **31** | **16** | **32** |

El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el Cartera de Acueducto en la vigencia Enero, Febrero, Marzo 2024

1. **Indica Indicador: CARTERA ALCANTARILLADO**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **CARTERA ALCANTARILLADO** |
| FÓRMULA | (Saldo de C x C )\* 365 día Valor facturado |
| META | ≤45 |
| UNIDAD DE MEDIDA | Días |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN JURIDICA |
| RESPONSABLE | Jefe de Cartera |

**10.2. Resultado**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SECCIONAL | ENERO2024 | FEBRERO 2024 | MARZO 2024 |
| Aguadas | 35 | 34 | 34 |
| Anserma | 7 | 12 | 8 |
| Arauca | 38 | 37 | 38 |
| Arma | 57 | 58 | 54 |
| Belalcazar | 37 | 33 | 34 |
| Chinchina | 8 | 10 | 10 |
| Filadelfia | 35 | 30 | 30 |
| Guarinocito | 0 | 0 | 0 |
| Kilómetro 41 | 40 | 33 | 32 |
| La Dorada | 27 | 30 | 31 |
| Manzanares | 37 | 33 | 31 |
| Marmato | 43 | 28 | 25 |
| Marquetalia | 6 | 4 | 4 |
| Marulanda | 43 | 34 | 38 |
| Neira | 5 | 6 | 6 |
| Palestina | 71 | 64 | 62 |
| Riosucio | 13 | 12 | 14 |
| Risaralda | 17 | 18 | 9 |
| Salamina | 16 | 15 | 15 |
| Samana | 34 | 29 | 28 |
| San Jose | 40 | 34 | 32 |
| Supia | 10 | 12 | 11 |
| Victoria | 15 | 11 | 11 |
| Viterbo | 42 | 40 | 42 |
| TOTAL | **20** | **21** | **14** |

El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el Comparativo de Cartera de Alcantarillado en la vigencia Enero, Febrero, Marzo 2024.

**INDICADORES CON PERIODICIDAD MENSUAL GENERAL PROCESO:**

**GESTIÓN FINANCIERA**

1. **Indicador: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS** |
| FÓRMULA | Pagos realizados / Obligaciones reconocidas (Recibidas en tesorería) |
| META | ≥65 |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN FINANCIERA |
| RESPONSABLE | Sección Tesorería |

**11.2. Resultado**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** |
| 88,16 | 84,34 | 92,44 |

**12. Indicador: GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS**

* 1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| INDICADOR | **GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS** |

|  |  |
| --- | --- |
| FÓRMULA | Activo corriente  Pasivo corriente |
| META | ≥1 |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Mensual |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTIÓN FINANCIERA |
| RESPONSABLE | Jefe Sección Contabilidad |

**12.2. Resultado**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ENERO** | **FEBRERO** | **MARZO** |
| 2.17 | 2.08 | 2.05 |

**INDICADORES CON PERIODICIDAD TRIMESTRAL**

1. **Indicador: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO** 
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO** |
| FÓRMULA | Ʃ de avance Indicadores del Plan E  Total de indicadores del PE |
| META | ≥75 |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Trimestre |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | ALTA GERENCIA |
| RESPONSABLE | Coordinadora de Procesos |

**13.2. Resultado**

|  |
| --- |
| **ENERO, FEBRERO, MARZO 2024** |
| 93.75 |
| Resultado de avance del Primer trimestre año 2024 |

1. **Indicador: AVANCE EN EL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| INDICADOR | AVANCE EN EL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL |
| FÓRMULA | promedio de la Ʃ de avance del Plan Acción Institucional |
| META | 25% (Por trimestre)  100% ( al cuarto trimestre) |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Trimestre |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | ALTA GERENCIA |
| RESPONSABLE | Coordinadora de Procesos |

* 1. **Resultado**

|  |
| --- |
| **ENERO FEBRERO MARZO 2024** |
| 18.95 |
| Resultado de avance del Primer trimestre año 2024 |

1. **Indicador: ORDENACIÓN DE GASTO**

**15.1Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **ORDENACIÓN DEL GASTO** |
| FÓRMULA | Total de gastos comprometidos /Total ingresos recaudados \*100 |
| META | IT Ingresos ≥25% Gastos ≤50%  IIT Ingresos ≥50%  Gastos ≤65%  IIIT Ingresos ≥75% Gastos ≤85%  IVT Ingresos ≥100%  Gastos ≤100% Meta ≥ anual 100% del presupuesto aprobado |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Trimestre |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | ALTA GERENCIA |
| RESPONSABLE | Jefe Presupuesto |

**15.2** **Resultado**

|  |  |
| --- | --- |
| **ENERO FEBRERO MARZO 2024** | |
| 20 Ingresos  83 Gastos | |
| PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS | 24% |

1. **Indicador: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR**
   1. **Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR** |
| FÓRMULA | Valor ejecutado en la vigencia \*100  Valor POIR para la vigencia |
| META | 25% Trimestre  50% Semestral |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Trimestre |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | PLANIFICACIÒN EMPRESARIAL |
| RESPONSABLE | Coordinador Acueducto y Saneamiento Hídrico |

**16.2** **Resultado**

|  |
| --- |
| **TRIMESTRE**  **ENERO FEBRERO MARZO 2024** |
| 44.72% |

1. **Indicador: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET**

**17.1 Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET** |
| FÓRMULA | Horas del mes - Horas de interrupción del servicio \*100  Horas del mes |
| META | ≥90 |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Trimestre |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTION INFORMATICA |
| RESPONSABLE | Jefe Sistemas |

**17.2. Resultado**

|  |
| --- |
| **ENERO FEBRERO MARZO** |
| 99,69% |

1. **Indicador: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO**

**18.1 Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE  SERVICIO/ |
| FÓRMULA | Porcentaje de solicitudes de servicio/tickets cerrados dentro de los SLAs (Service level agreement) |
| META | ≥80 del SLAs |

**18.2. Resultado**

|  |
| --- |
| **ENERO FEBRERO MARZO** |
| 100% |

1. **Indicador: LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO 18.1Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL**  **PRIMER CONTACTO** |
| FÓRMULA | Llamadas solucionadas en el primer contacto/ Número de llamadas ingresadas en el primer contacto |
| META | ≥80 |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Trimestre |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTION INFORMATICA |
| RESPONSABLE | Jefe Sistemas |

**19.2. Resultado**

|  |
| --- |
| **ENERO FEBRERO MARZO** |
| 30.81% |

**20. Indicador: NUMERO DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD**

**20.1 Ficha del Indicador**

|  |  |
| --- | --- |
| **INDICADOR** | **LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL**  **PRIMER CONTACTO** |
| FÓRMULA | Numero de violaciones de la seguridad solucionadas/Número de incidentes en los sistemas y la infraestructura presentados |
| META | ≥80 |
| UNIDAD DE MEDIDA | Porcentaje (%) |
| PERIODICIDAD DE MEDICIÓN | Trimestre |
| PROCESO AL QUE PERTENECE | GESTION INFORMATICA |
| RESPONSABLE | Jefe Sistemas |

**Resultado**

|  |
| --- |
| **ENERO FEBRERO MARZO** |
| 0% |

**RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA, CONCLUSIONES, AVANCES:**

* + En cada uno de los indicadores, se podrá observar el comportamiento de estos por Seccional y en la parte superior de cada cuadro, se relaciona el año o mes a fin de que se pueda comparar los datos arrojados de un año a otro o de un mes a otro, y se pueda detectar incumplimientos de metas y así buscar estrategias de mejoramiento continuo.
  + Los invitamos a socializar y analizar el informe de Indicadores de Gestión con el personal a cargo para que cada funcionario comprenda la importancia de ejercer una labor con calidad y que redunda en los mejoramientos de estos.
  + Se invita a todo el personal que continúen reportando sus indicadores de gestión de manera

Oportuna para que de esta manera se pueda obtener resultados y soluciones en el tiempo real.

**“TODO LO QUE SE MIDE SE PUEDE CONTROLAR Y TODO AQUELLO QUE SE CONTROLA SE PUEDE**

**MEJORAR”**

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO POR ORIGINAL FIRMADO POR

**JUAN PABLO ZULUAGA CORREA MARTHA EUGENIA USMA CASTRO**

Jefe Departamento Planeación y Proyectos Coordinadora de Procesos