

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS DIFERENTES PROCESOS DE EMPOCALDAS S.A E.S.P., CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE ENERO A JUNIO DE 2023

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

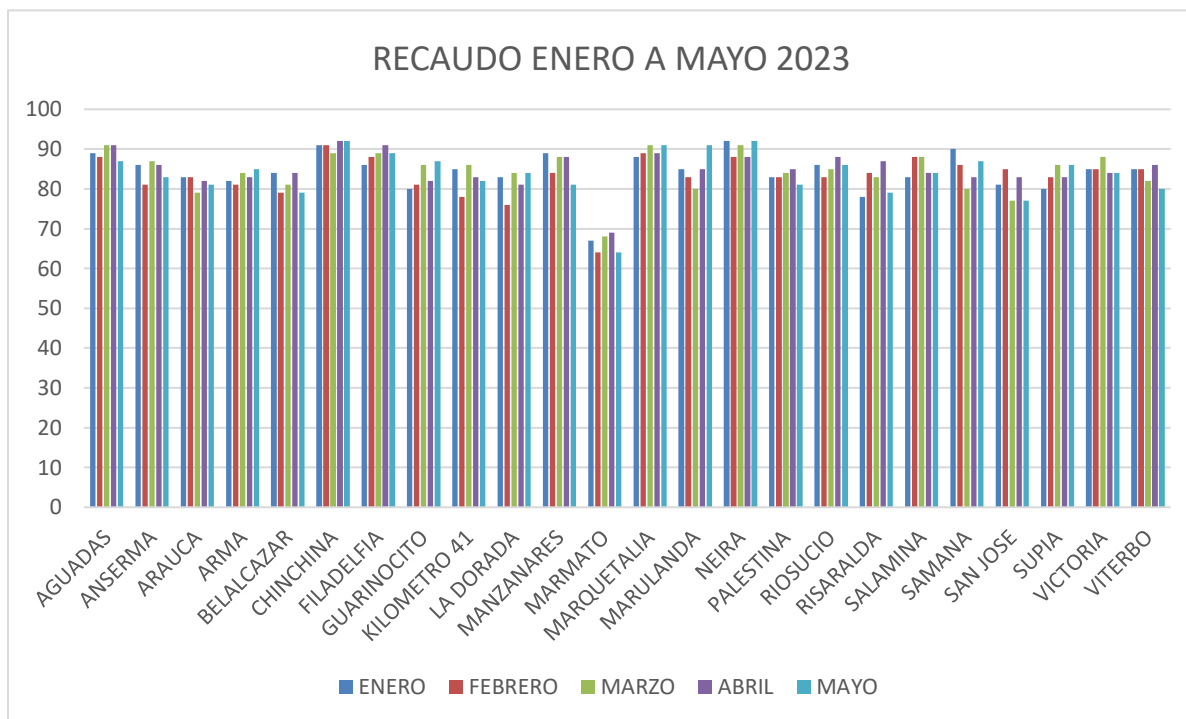
1. Indicador: RECAUDO

1.1. 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

1.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023
AGUADAS	89	88	91	91	87
ANSERMA	86	81	87	86	83
ARAUCA	83	83	79	82	81
ARMA	82	81	84	83	85
BELALCAZAR	84	79	81	84	79
CHINCHINA	91	91	89	92	92
FILADELFIA	86	88	89	91	89
GUARINOCITO	80	81	86	82	87
KILOMETRO 41	85	78	86	83	82
LA DORADA	83	76	84	81	84
MANZANARES	89	84	88	88	81
MARMATO	67	64	68	69	64
MARQUETALIA	88	89	91	89	91
MARULANDA	85	83	80	85	91
NEIRA	92	88	91	88	92
PALESTINA	83	83	84	85	81
RIOSUCIO	86	83	85	88	86
RISARALDA	78	84	83	87	79
SALAMINA	83	88	88	84	84
SAMANA	90	86	80	83	87
SAN JOSE	81	85	77	83	77
SUPIA	80	83	86	83	86
VICTORIA	85	85	88	84	84
VITERBO	85	85	82	86	80
TOTAL	84	83	84	85	84



En el grafico anterior, se puede observar el Indicador comparativo Enero a Mayo de 2023.

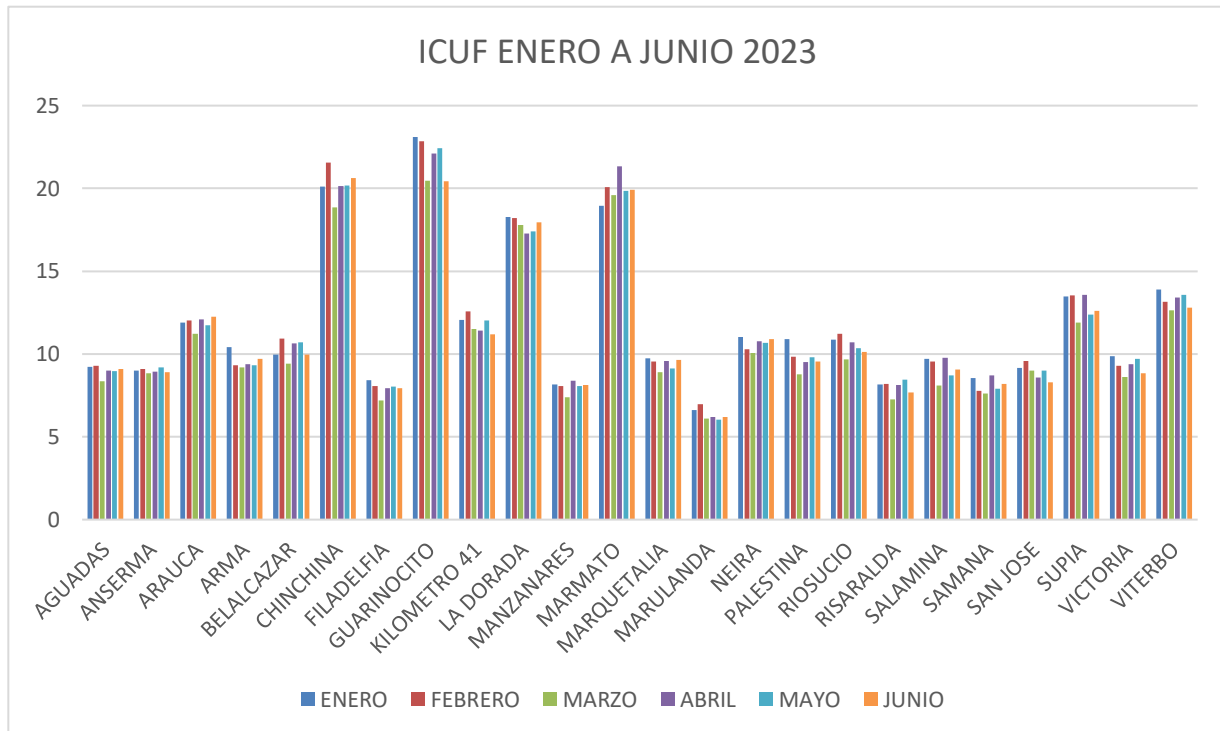
2. Indicador: ICUF (Índice de Consumo por Usuario Facturado)

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	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	Meta por Seccional (≥)
AGUADAS	9,24	9,29	8,35	9,01	8,97	9,09	11
ANSERMA	9,01	9,09	8,85	8,92	9,19	8,9	13
ARAUCA	11,91	12,03	11,23	12,08	11,74	12,24	16
ARMA	10,43	9,31	9,18	9,38	9,31	9,7	13
BELALCAZAR	9,96	10,94	9,42	10,63	10,69	9,96	13
CHINCHINA	20,12	21,56	18,85	20,15	20,19	20,61	13
FILADELFIA	8,42	8,08	7,21	7,93	8,04	7,95	13
GUARINOCITO	23,11	22,85	20,48	22,12	22,44	20,42	16
KILOMETRO 41	12,07	12,56	11,5	11,41	12,01	11,18	16
LA DORADA	18,28	18,22	17,78	17,26	17,42	17,96	16
MANZANARES	8,16	8,08	7,4	8,38	8,07	8,12	13
MARMATO	18,94	20,08	19,59	21,33	19,85	19,91	13
MARQUETALIA	9,75	9,56	8,9	9,58	9,13	9,64	13
MARULANDA	6,63	6,96	6,11	6,21	6,04	6,19	11
NEIRA	11,03	10,28	10,07	10,77	10,68	10,89	13
PALESTINA	10,89	9,84	8,78	9,53	9,8	9,55	13
RIOSUCIO	10,87	11,23	9,69	10,7	10,36	10,14	13
RISARALDA	8,17	8,18	7,25	8,13	8,45	7,67	13
SALAMINA	9,71	9,56	8,11	9,76	8,72	9,05	13
SAMANA	8,55	7,79	7,6	8,71	7,91	8,2	13
SAN JOSE	9,15	9,57	9,01	8,58	9	8,3	13
SUPIA	13,47	13,53	11,91	13,56	12,39	12,61	13
VICTORIA	9,87	9,3	8,61	9,39	9,71	8,85	16
VITERBO	13,9	13,14	12,63	13,42	13,56	12,81	16
TOTAL	13,83	13,97	12,9	14	13	14	13,58



En los cuadros anteriores, se puede observar el Indicador comparativo Enero a Junio 2023.

SERVICIO DE ACUEDUCTO

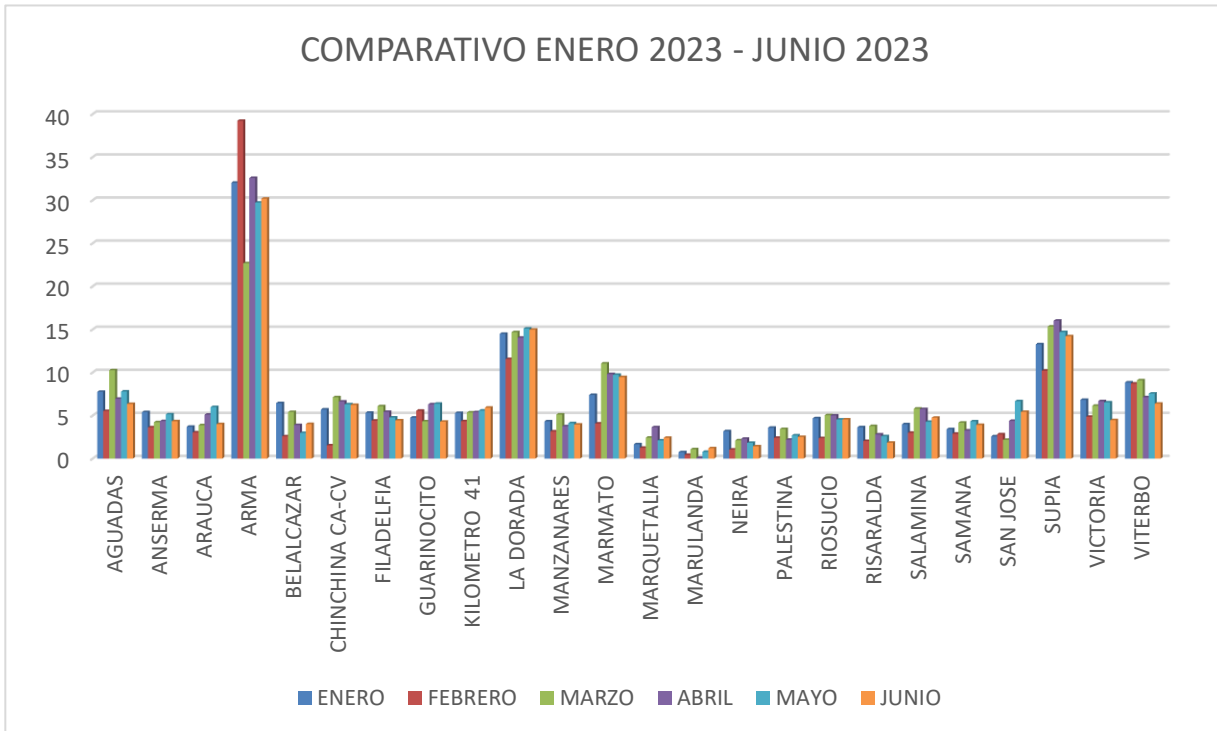
3. Indicador: IPUF (índice de pérdidas por usuario facturado)

3.1. 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)

3.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	Meta por Seccional (≤6)
AGUADAS	7,75	5,52	10,25	6,93	7,78	6,34	9,54
ANSERMA	5,39	3,62	4,22	4,35	5,13	4,33	6,55
ARAUCA	3,69	3,03	3,87	5,09	5,98	3,99	7,44
ARMA	32,02	39,21	22,67	32,57	29,71	30,16	22,24
BELALCAZAR	6,43	2,58	5,4	3,89	2,97	4,01	6
CHINCHINA CA-CV	5,69	1,53	7,12	6,62	6,29	6,22	6,83
FILADELFIA	5,32	4,4	6,07	5,42	4,76	4,42	6,8
GUARINOCITO	4,75	5,56	4,31	6,29	6,36	4,28	7,37
KILOMETRO 41	5,29	4,33	5,34	5,38	5,57	5,9	8,67
LA DORADA	14,48	11,55	14,67	14,03	15,09	14,96	10,07
MANZANARES	4,31	3,14	5,11	3,75	4,1	3,94	7,1
MARMATO	7,38	4,06	11,03	9,8	9,72	9,46	33,86
MARQUETALIA	1,65	1,25	2,42	3,63	2,1	2,4	6
MARULANDA	0,74	0,43	1,08	0,08	0,78	1,2	6
NEIRA	3,17	1,04	2,11	2,3	1,82	1,42	6
PALESTINA	3,58	2,4	3,43	2,18	2,68	2,5	6
RIOSUCIO	4,68	2,36	5,03	5	4,52	4,54	8,61
RISARALDA	3,63	2,03	3,77	2,8	2,59	1,84	6,45
SALAMINA	3,98	2,99	5,79	5,73	4,26	4,74	6
SAMANA	3,41	2,88	4,16	3,25	4,32	3,9	6
SAN JOSE	2,57	2,81	2,17	4,37	6,65	5,41	6,63
SUPIA	13,26	10,2	15,32	16	14,68	14,19	12,32
VICTORIA	6,81	4,85	6,13	6,66	6,52	4,45	8,49
VITERBO	8,83	8,71	9,08	7,12	7,54	6,37	10,17
PROMEDIO	6,62	5,44	6,69	6,8	6,75	6,29	9,54



En el cuadro y gráfica anterior, se muestra el comportamiento ENERO – JUNIO 2023 del Indicador Índice de pérdidas por usuario facturado.

4. Indicador: IRCA (índice de riesgo de calidad del agua)

4.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	IRCA (índice de riesgo de calidad de agua)
FÓRMULA	$\frac{\sum \text{puntaje de riesgos asignado a las característica no aceptables}}{\sum \text{puntaje de riesgo asignado a todas las característica analizadas}}$
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

4.2. Resultado

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

5. Indicador: CONTINUIDAD DEL SERVICIO

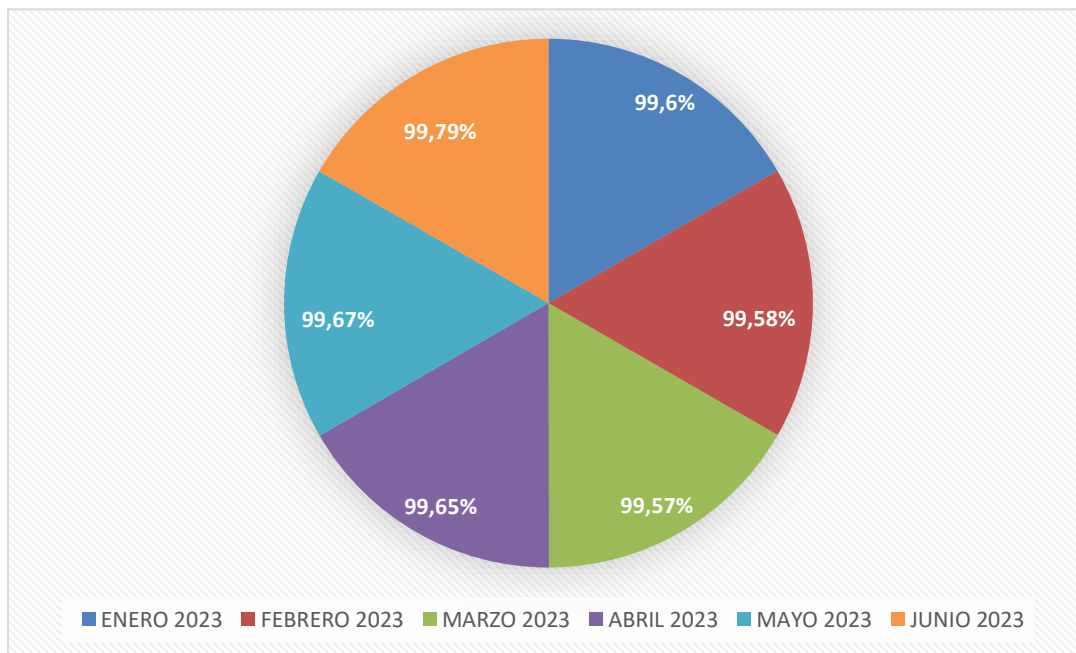
5.1. Ficha del Indicador

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

5.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023
Aguadas	99,94	99,92	99,92	99,74	99,91	99,77
Anserma	99,83	99,94	99,8	99,8	99,92	99,9
Arauca	97,31	99,41	99,31	97,78	99,06	99,58
Arma	99,68	96,68	99,47	99,96	99,04	99,52
Belalcazar	99,64	99,68	99,79	99,78	100	99,46
Chinchiná	99,71	99,23	99,94	99,43	99,69	99,94
Filadelfia	99,43	100	100	99,97	99,95	100
Guarinocito	98,52	99,95	98,75	98,66	98,43	99,17
Kilometro 41	99,63	99,9	100	100	100	99,9
La Dorada	98,9	98,81	99,27	98,67	99,44	99,61
Manzanares	100	99,83	98,76	99,41	99,99	99,97
Marmato	98,95	99,56	99,97	99,6	99,64	99,94
Marquetalia	100	100	100	100	100	100
Marulanda	99,73	99,84	100	100	100	100
Neira	99,96	99,99	98,35	99,99	99,94	99,9
Palestina	99,92	99,65	98,57	99,77	99,5	98,99
Riosucio	99,94	99,44	99,97	99,92	99,99	99,94
Risaralda	99,93	99,94	99,86	99,98	99,94	99,97

Salamina	99,88	99,93	99,78	99,81	99,97	99,83
Samaná	100	100	100	100	99,94	100
San José	100	99,92	99,97	99,99	99,95	99,93
Supia	99,71	98,85	98,29	99,33	98,41	99,85
Victoria	99,87	99,45	100	99,96	99,4	99,93
Viterbo	99,98	99,98	99,91	99,99	99,97	99,98
Promedio	99,6	99,58	99,57	99,65	99,67	99,79



El comportamiento del Indicador de continuidad muestra el porcentaje (%) de servicio que recibieron los usuarios en el mes de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023, frente a una meta establecida en la Resolución 688 de $\geq 98.36\%$. (Meta aplicable a todas las Seccionales).

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

6. Indicador: MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO POZOS

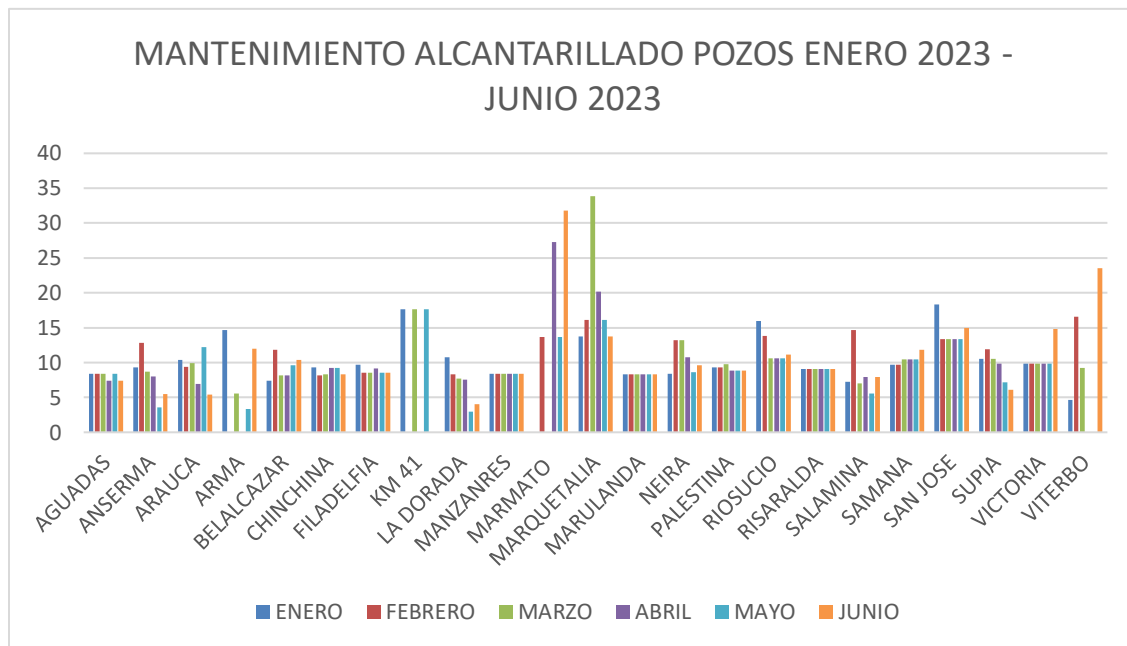
6.1. Ficha del Indicador

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

6.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023
AGUADAS	8,39	8,39	8,39	7,42	8,39	7,42
ANSERMA	9,32	12,86	8,68	8,04	3,54	5,47
ARAUCA	10,37	9,38	9,88	6,91	12,22	5,43
ARMA	14,67	0	5,56	0	3,33	12
BELALCAZAR	7,41	11,85	8,15	8,15	9,63	10,37
CHINCHINA	9,34	8,18	8,32	9,2	9,2	8,32
FILADELFIA	9,71	8,57	8,57	9,14	8,57	8,57
KM 41	17,65	0	17,65	0	17,65	0
LA DORADA	10,73	8,34	7,68	7,51	2,97	4,05
MANZANRES	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42
MARMATO	0	13,64	0	27,27	13,64	31,82
MARQUETALIA	13,71	16,13	33,87	20,16	16,13	13,71
MARULANDA	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33
NEIRA	8,38	13,17	13,17	10,78	8,58	9,58
PALESTINA	9,3	9,3	9,77	8,84	8,84	8,84

RIOSUCIO	15,96	13,83	10,64	10,64	10,64	11,17
RISARALDA	9,09	9,09	9,09	9,09	9,09	9,09
SALAMINA	7,21	14,65	6,98	7,91	5,58	7,91
SAMANA	9,72	9,72	10,42	10,42	10,42	11,81
SAN JOSE	18,33	13,33	13,33	13,33	13,33	15
SUPIA	10,54	11,9	10,54	9,86	7,14	6,12
VICTORIA	9,85	9,85	9,85	9,85	9,85	14,78
VITERBO	4,61	16,59	9,22	0	0	23,5



El Indicador de Pozos se presenta por los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023

7. Indicador: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO DESCOLES

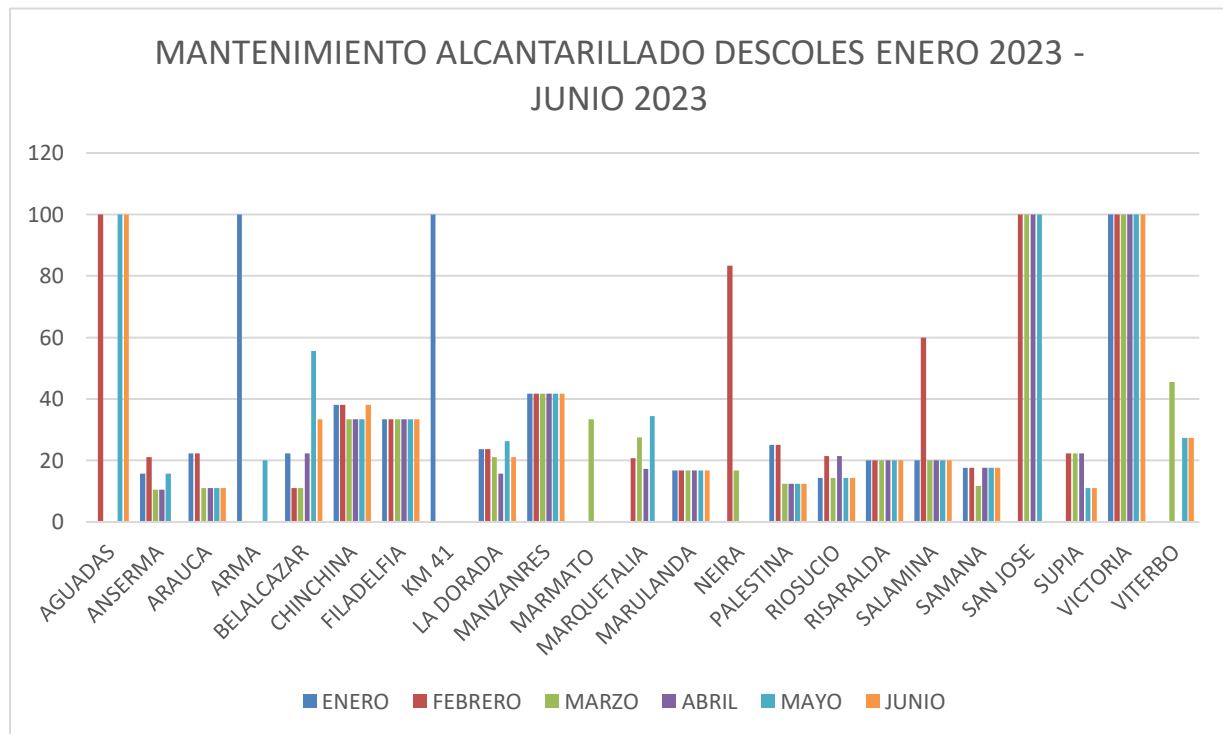
7.1. Ficha del Indicador

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

7.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023
AGUADAS	0	100,02	0	0	100,02	100,02
ANSERMA	15,79	21,06	10,53	10,53	15,79	0
ARAUCA	22,23	22,23	11,11	11,11	11,11	11,11
ARMA	100,02	0	0	0	20	0
BELALCAZAR	22,23	11,11	11,11	22,23	55,57	33,34
CHINCHINA	38,1	38,1	33,34	33,34	33,34	38,1
FILADELFIA	33,34	33,34	33,34	33,34	33,34	33,34
KM 41	100,02	0	0	0	0	0
LA DORADA	23,69	23,69	21,06	15,79	26,32	21,06
MANZANRES	41,68	41,68	41,68	41,68	41,68	41,68
MARMATO	0	0	33,34	0	0	0
MARQUETALIA	0	20,69	27,59	17,24	34,49	0
MARULANDA	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67
NEIRA	0	83,35	16,67	0	0	0
PALESTINA	25,01	25,01	12,5	12,5	12,5	12,5

RIOSUCIO	14,29	21,43	14,29	21,43	14,29	14,29
RISARALDA	20	20	20	20	20	20
SALAMINA	20	60,01	20	20	20	20
SAMANA	17,65	17,65	11,77	17,65	17,65	17,65
SAN JOSE	0	100,02	100,02	100,02	100,02	0
SUPIA	0	22,23	22,23	22,23	11,11	11,11
VICTORIA	100,02	100,02	100,02	100,02	100,02	100,02
VITERBO	0	0	45,46	0	27,28	27,28



El Indicador de Descoles se presenta por los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023.

GESTIÓN JURIDICA

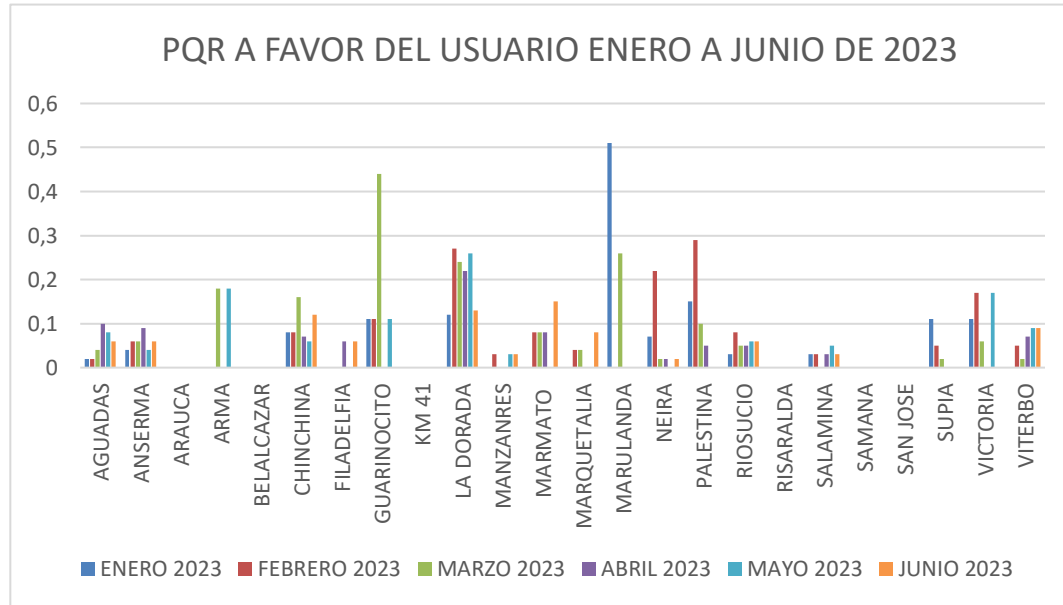
8. Indicador: PQRS (Peticiónes, Quejas y Reclamos)

8.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	PQRs (Peticiónes, 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 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023
AGUADAS	0,02	0,02	0,04	0,1	0,08	0,06
ANSERMA	0,04	0,06	0,06	0,09	0,04	0,06
ARAUCA	0	0	0	0	0	0
ARMA	0	0	0,18	0	0,18	0
BELALCAZAR	0	0	0	0	0	0
CHINCHINA	0,08	0,08	0,16	0,07	0,06	0,12
FILADELFIA	0	0	0	0,06	0	0,06
GUARINOCITO	0,11	0,11	0,44	0	0,11	0
KM 41	0	0	0	0	0	0
LA DORADA	0,12	0,27	0,24	0,22	0,26	0,13
MANZANRES	0	0,03	0	0	0,03	0,03
MARMATO	0	0,08	0,08	0,08	0	0,15
MARQUETALIA	0	0,04	0,04	0	0	0,08
MARULANDA	0,51	0	0,26	0	0	0
NEIRA	0,07	0,22	0,02	0,02	0	0,02
PALESTINA	0,15	0,29	0,1	0,05	0	0
RIOSUCIO	0,03	0,08	0,05	0,05	0,06	0,06
RISARALDA	0	0	0	0	0	0
SALAMINA	0,03	0,03	0	0,03	0,05	0,03
SAMANA	0	0	0	0	0	0
SAN JOSE	0	0	0	0	0	0
SUPIA	0,11	0,05	0,02	0	0	0
VICTORIA	0,11	0,17	0,06	0	0,17	0
VITERBO	0	0,05	0,02	0,07	0,09	0,09



En el cuadro observamos comparativo en Quejas a favor del usuario PQRS de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del año 2023.

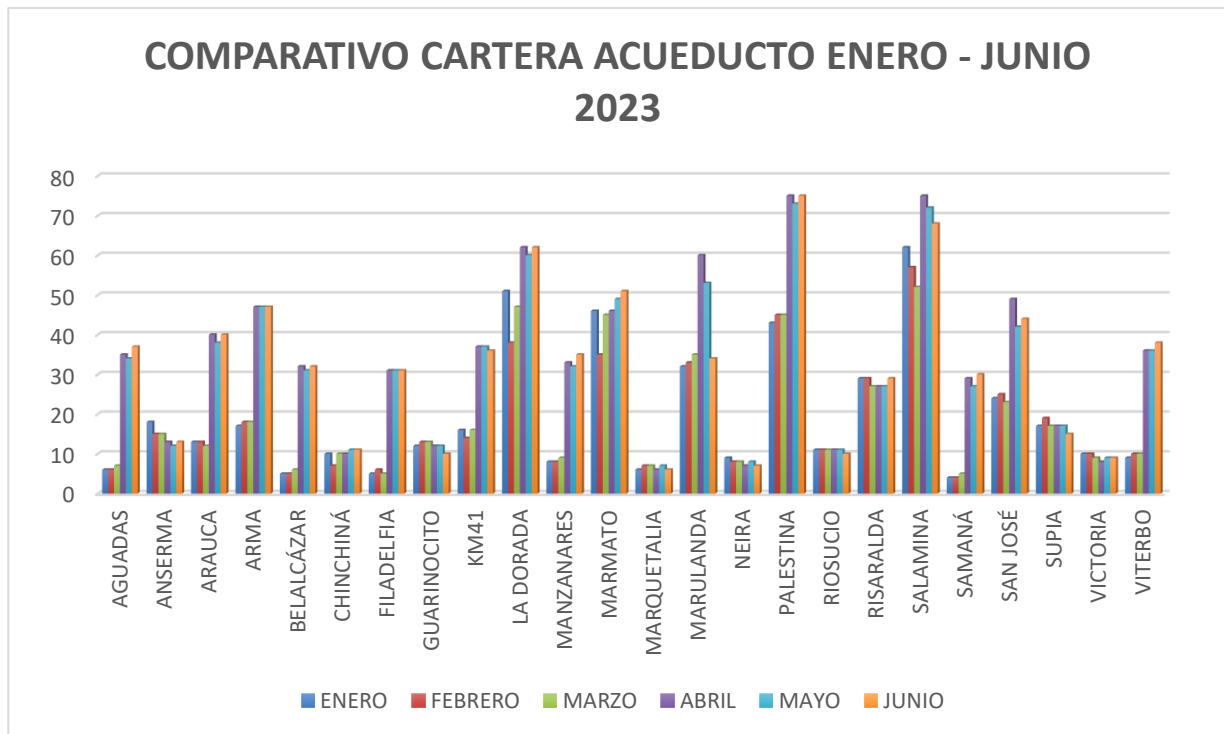
9. Indicador: CARTERA ACUEDUCTO

9.1. Ficha del Indicador

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

9.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023
AGUADAS	6	6	7	35	34	37
ANSERMA	18	15	15	13	12	13
ARAUCA	13	13	12	40	38	40
ARMA	17	18	18	47	47	47
BELALCÁZAR	5	5	6	32	31	32
CHINCHINÁ	10	7	10	10	11	11
FILADELFIA	5	6	5	31	31	31
GUARINOCITO	12	13	13	12	12	10
KM41	16	14	16	37	37	36
LA DORADA	51	38	47	62	60	62
MANZANARES	8	8	9	33	32	35
MARMATO	46	35	45	46	49	51
MARQUETALIA	6	7	7	6	7	6
MARULANDA	32	33	35	60	53	34
NEIRA	9	8	8	7	8	7
PALESTINA	43	45	45	75	73	75
RIOSUCIO	11	11	11	11	11	10
RISARALDA	29	29	27	27	27	29
SALAMINA	62	57	52	75	72	68
SAMANÁ	4	4	5	29	27	30
SAN JOSÉ	24	25	23	49	42	44
SUPIA	17	19	17	17	17	15
VICTORIA	10	10	9	8	9	9
VITERBO	9	10	10	36	36	38
TOTAL	24	20	23	33	32	33



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el Comparativo de Cartera de Acueducto en la vigencia Enero – Junio 2023.

10. Indica Indicador: CARTERA ALCANTARILLADO

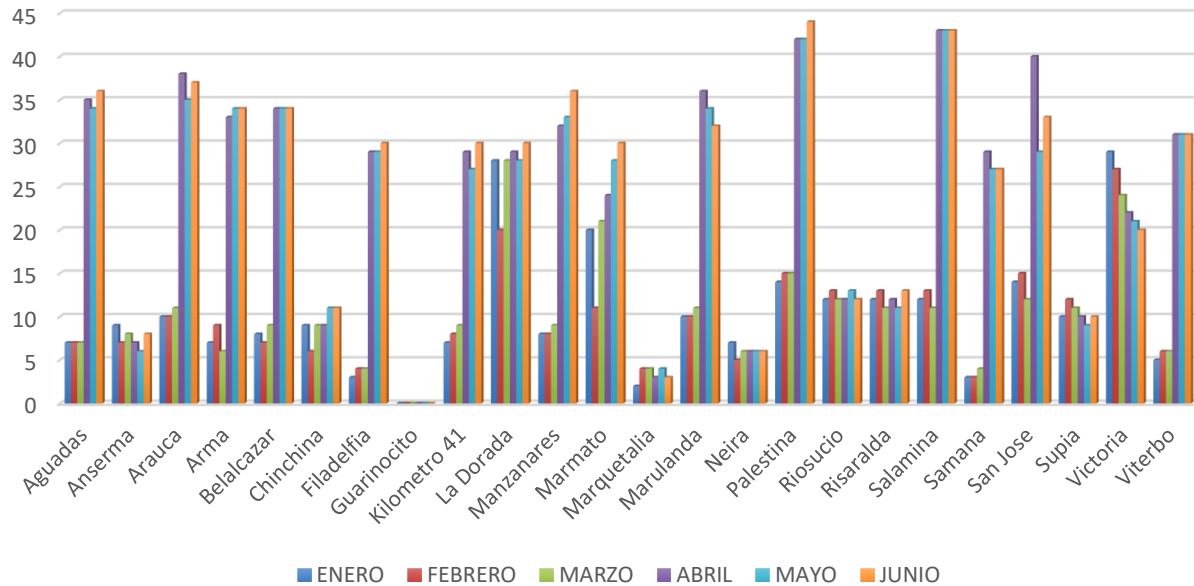
10.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	CARTERA ALCANTARILLADO
FÓRMULA	$(\text{Saldo de C x C}) * 365 \text{ día}$ 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	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023
Aguadas	7	7	7	35	34	36
Anserma	9	7	8	7	6	8
Arauca	10	10	11	38	35	37
Arma	7	9	6	33	34	34
Belalcazar	8	7	9	34	34	34
Chinchina	9	6	9	9	11	11
Filadelfia	3	4	4	29	29	30
Guarinocito	0	0	0	0	0	0
Kilometro 41	7	8	9	29	27	30
La Dorada	28	20	28	29	28	30
Manzanares	8	8	9	32	33	36
Marmato	20	11	21	24	28	30
Marquetalia	2	4	4	3	4	3
Marulanda	10	10	11	36	34	32
Neira	7	5	6	6	6	6
Palestina	14	15	15	42	42	44
Riosucio	12	13	12	12	13	12
Risaralda	12	13	11	12	11	13
Salamina	12	13	11	43	43	43
Samana	3	3	4	29	27	27
San Jose	14	15	12	40	29	33
Supia	10	12	11	10	9	10
Victoria	29	27	24	22	21	20
Viterbo	5	6	6	31	31	31
TOTAL	14	12	14	21	21	22

COMPARATIVO CARTERA ALCANTARILLADO ENERO - JUNIO 2023



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el Comparativo de Cartera de Alcantarillado en la vigencia Enero - Junio 2023.

INDICADORES CON PERIODICIDAD MENSUAL GENERAL

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

11. Indicador: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS

11.1. 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	ABRIL	MAYO	JUNIO
92.98	93.05	98.82	87.78	97.64	94.22

12. Indicador: GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS

12.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
META	≥ 1
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN FINANCIERA
RESPONSABLE	Jefe Sección Contabilidad

12.2. Resultado

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
3,01	2,26	1,93	3,08	2,92	3,33

INDICADORES CON PERIODICIDAD TRIMESTRAL

13. Indicador: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

13.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO
FÓRMULA	$\frac{\sum \text{de avance Indicadores del Plan E}}{\text{Total de indicadores del PE}}$
META	≥ 75

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Coordinadora de Procesos

13.2. Resultado

ENERO - JUNIO
67%
Resultado de avance del segundo trimestre año 2023

14. Indicador: AVANCE EN EL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

14.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	AVANCE EN EL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL
FÓRMULA	promedio de la Σ 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

14.2. Resultado

ENERO - MARZO
39%

15. Indicador: ORDENACIÓN DE GASTO

15.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	ORDENACIÓN DEL GASTO
FÓRMULA	Total de gastos comprometidos / Total ingresos recaudados *100
META	IT Ingresos $\geq 25\%$ Gastos $\leq 50\%$ IIT Ingresos $\geq 50\%$ Gastos $\leq 65\%$ IIIT Ingresos $\geq 75\%$ Gastos $\leq 85\%$ IVT Ingresos $\geq 100\%$ Gastos $\leq 100\%$ Meta \geq 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 - JUNIO	
48 Ingresos 66 Gastos	
PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	73%

16. Indicador: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR

16.1. Ficha del Indicador

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

15.2 Resultado

TRIMESTRE ENERO – JUNIO
16.60%

17. Indicador: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

17.1. Ficha del Indicador

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

17.2. Resultado

ENERO - JUNIO
99,57%

18. 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
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

18.2. Resultado

ENERO - JUNIO
100%

19. Indicador: LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO

19.1. Ficha 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 - JUNIO
100%

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

20.2. Resultado

ENERO - JUNIO
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 redunde 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

- ❖ Próximamente se estaría realizando trabajo de seguimiento y control a los procedimientos establecidos en cada Proceso, con el fin de identificar falencias en estos y realizar reinducción donde sea necesario.

“TODO LO QUE SE MIDE SE PUEDE CONTROLAR Y TODO AQUELLO QUE SE CONTROLA SE PUEDE MEJORAR”

Atentamente,

JUAN PABLO ZULUAGA CORREA
Jefe Departamento Planeación y Proyectos

MARTHA EUGENIA USMA CASTRO
Coordinadora de Procesos