

**INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO POR PROCESOS
ENERO A DICIEMBRE 2023**

EMPOCALDAS. S.A E.S.P

DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS

MANIZALES – CALDAS
Fecha elaboración: Febrero 2023.

TABLA DE CONTENIDO

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO POR PROCESOS A DICIEMBRE 2023 EMPOCALDAS S.A E.S.P	9
INTRODUCCIÓN	9
INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS	10
1. PROCESO PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	10
1.1 INDICADOR COBERTURA DE ACUEDUCTO	10
1.1.1 Ficha del Indicador	10
Resultado	10
1.2 INDICADOR: COBERTURA DE ALCANTARILLADO.	11
1.2.1 Ficha del Indicador	11
Resultado	11
1.3 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRÁTEGICO	12
Resultado	12
1.4 INDICADOR: AVANCE EN EL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL	13
1.4.1 Ficha del Indicador	13
Resultado	13
1.5 INDICADOR: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR	13
1.5.1 Ficha del Indicador	13
2. PROCESO: COMUNICACIONES:	14
2.1 INDICADOR: EFICACIA EN LAS PUBLICACIONES	14
2.1.1 Ficha del Indicador	14
Resultado	14
2.2 INDICADOR: CUMPLIMIENTO AL PLAN ESTRÁTEGICO DE COMUNICACIONES	14
2.2.1 Ficha del Indicador	14
2.2.1.1 Resultado:	14
3 PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL	15
3.1 INDICADOR: EFICIENCIA EN EL RECAUDO	15
3.1.1 Ficha del Indicador	15
Resultado	15
3.2 INDICADOR ICUF (ÍNDICE DE CONSUMO POR USUARIO FACTURADO)	16
3.2.1 Ficha del Indicador	16
Resultado	16
4 PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO	17
4.1 INDICADOR: IPUF (ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO)	17
4.1.1 Ficha del Indicador	17
Resultado	17
4.2 INDICADOR: CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO	18
4.2.1 Ficha del Indicador	18

Resultado	18
4.3 INDICADOR: IRCA (ÍNDICE DE RIESGO DE CALIDAD DEL AGUA)	19
4.3.1 Ficha del Indicador	19
Resultado	19
5. PROCESO GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA.....	19
5.1 CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE MUESTRAS	19
5.1.1 Ficha del Indicador.....	19
Resultado.....	19
5.2 INDICADOR: TIEMPO DE ENTREGA DE RESULTADOS.	21
5.1.2 Ficha del Indicador.....	21
Resultado.....	21
5.3 INDICADOR: % DE PQRSD ATENDIDOS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.	21
5.3.1Ficha del Indicador	21
Resultado.....	21
5.4 INDICADOR CUMPLIMIENTO REPORTES AL SUI	22
5.4.1 Ficha del Indicador.....	22
Resultado.....	22
5.5 INDICADOR: % DE PRUEBAS PICCAP SATISFACTORIAS.	23
5.5.1 Ficha del Indicador.....	23
Resultado.....	23
5.6 INDICADOR: % DE EQUIPOS CON INTERVENCIÓN METROLÓGICA	23
5.6.1 Ficha del Indicador.....	23
Resultado.....	24
5.7.1 Ficha del Indicador.....	24
Resultado.....	24
Resultado.....	25
6 PROCESO SERVICIO AL CLIENTE.....	25
6.1.1 INDICADOR PQRSD A FAVOR DEL USUARIO	25
6.1.2 Ficha del Indicador.....	25
Resultado.....	26
6.2 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO DE SERVICIO AL CLIENTE.	26
6.2.1Ficha del Indicador	26
Resultado.....	26
6.3 INDICADOR: % SATISFACCIÓN AL CLIENTE.....	27
6.3.1 Ficha del Indicador.....	27
Resultado.....	27
7 PROCESO SERVICIO DE ALCANTARILLADO	28
7.1 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTOS CRÍTICOS. MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (POZOS)	28
7.1.1 Ficha del Indicador.....	28

Resultado	29
7.2 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTOS CRÍTICOS MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO (DESCOLES)	30
7.2.1 Ficha del Indicador	30
Resultado	30
7.3 INDICADOR: CALIDAD DEL AGUA	31
7.3.1 Ficha del Indicador	31
Resultado	31
8. PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL	32
8.1 INDICADOR: APROBACIÓN DEL PSMV	32
8.1.1 Ficha del Indicador	32
Resultado	32
8.2 INDICADOR SEGUIMIENTO A FUENTES (AFOROS)	32
8.2.1 Ficha del Indicador	32
Resultado	32
8.3 INDICADOR: GESTIÓN DE LODOS	33
8.3.1 Ficha del Indicador	33
Resultado:	33
8.4 INDICADOR: AVANCE A LOS PLANES SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMENTOS.	33
8.4.1 Ficha del Indicador	33
Resultado	33
8.5 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA – PUEAA 33	
8.5.1 Ficha del Indicador	33
Resultado	34
9. INDICADOR: CUMPLIMIENTO PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DE OBRAS	34
9.1 Ficha del Indicador	34
Resultado	34
10. INDICADOR: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	34
10.1 Ficha del Indicador	34
Resultado	35
11 PROCESO: GESTIÓN DE PROYECTOS	35
11.1 INDICADOR: %DE PROYECTOS ESTRUCTURADOS	35
11.1.1 Ficha del Indicador	35
Resultado	35
11.2 INDICADOR: % DE PROYECTOS VIABILIZADOS	36
11.2.1 Ficha del Indicador	36
Resultado	36
11.3 INDICADOR: GESTIÓN DE RECURSOS PARA INVERSIÓN	36
11.3.1 Ficha del Indicador	36

Resultado.....	36
12 PROCESO: PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	37
12.1 INDICADOR: MODELACIÓN HIDRÁULICA	37
12.1.1 Ficha del Indicador.....	37
Resultados.....	37
12. INDICADOR: KILÓMETROS ACTUALIZADOS DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.	37
12.1.2 Ficha del Indicador.....	37
12.2 INDICADOR: NÚMERO DE INSPECCIONES DE CATASTRO	38
12.2.1 Ficha del Indicador.....	38
12.3 INDICADOR: SECCIONALES CON CATASTRO DE REDES.....	38
12.3.1 Ficha del Indicador.....	38
13 PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA	39
13.1 INDICADOR: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS	39
13.1.1 Ficha del Indicador.....	39
Resultado.....	39
13.2 INDICADOR: GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS	39
13.2.1 Ficha del Indicador.....	39
Resultado.....	39
13.3 INDICADOR: ENDEUDAMIENTO	40
13.3.1 Ficha del Indicador.....	40
Resultado.....	40
14 PROCESO: GESTIÓN CONTRATACIÓN	42
14.1 INDICADOR: PROMEDIO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	42
14.1.1 Ficha del Indicador.....	42
Resultado.....	42
14.2 INDICADOR: AHORROS EN CONTRATACIÓN DERIVADOS DE LA PLURALIDAD DE OFERENTES	42
14.2.1 Ficha del indicador.....	42
Resultado.....	42
14.3 PROCESO: GESTIÓN INFORMATICA.	43
14.4 INDICADOR: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS	43
14.4.1 Ficha del Indicador.....	43
Resultado.....	43
14.5 INDICADOR: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS.....	43
14.5.1 Ficha del Indicador.....	43
Resultado.....	43
14.6 INDICADOR: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE APLICATIVOS.....	44
14.6.1 Ficha del Indicador.....	44
Resultado.....	44
14.7 INDICADOR: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET	44

14.7.1	Ficha del Indicador.....	44
	Resultado.....	44
14.8	INDICADOR: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.....	45
14.8.1	Ficha del Indicador.....	45
	Resultado.....	45
14.9	INDICADOR: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO.....	45
14.9.1	Ficha del Indicador.....	45
	Resultado.....	45
14.10	INDICADOR: SOLICITUDES DE SERVICIO (Tickets - SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO 46	
14.10.1	Ficha del Indicador	46
	Resultado.....	46
14.11	INDICADOR: NÚMERO DE SOLUCIONES DENTRO DEL PLAZO SOLICITADO PARA LOS TICKETS 46	
14.11.1	Ficha del Indicador	46
	Resultado.....	46
14.12	INDICADOR: NUMERO DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD.....	47
14.12.1	Ficha del Indicador	47
	Resultado.....	47
15	PROCESO: GESTIÓN HUMANA.	47
15.1	INDICADOR CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN	47
15.1.1	Ficha del Indicador.....	47
15.1.2	Resultado.....	47
15.2	INDICADOR: DIAGNÓSTICO DE DESEMPEÑO Y PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL.....	48
15.2.1	Ficha del Indicador.....	48
	Resultado.....	48
15.3	INDICADOR: ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	49
15.3.1	Ficha del Indicador.....	49
	Resultado.....	49
16.1	INDICADOR: % DE CUMPLIMIENTO EN MANEJO DE EXPEDIENTES.....	49
16.1.1	Ficha del Indicador.....	49
	Resultado.....	49
16.2	INDICADOR: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.....	50
16.2.1	Ficha del indicador.....	50
	Resultado.....	50
17	PROCESO GESTIÓN JURIDICA:	50
17.1	INDICADOR: AHORRO EN CONCILIACIONES	50
17.1.1	Ficha del Indicador.....	50
	Resultado.....	51

Lo anterior permite entrever que no se concilió ningún valor sobre la pretensión total, en síntesis, no se realizó acuerdo alguno mediante conciliación extrajudicial.	52
18 INDICADOR: EFECTIVIDAD EN LA PRODUCCIÓN DE ACTUACIONES DISCIPLINARIAS	52
18.1.1 Ficha del Indicador.....	52
18.1.2 Ficha del Indicador	52
Resultado.....	53
18.2 INDICADOR: CARTERA ALCANTARILLADO.....	54
18.2.1 Ficha del Indicador.....	54
Resultado.....	54
19 PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIOS:	55
19.1 INDICADOR: % DE AHORRO EN ADQUISICIONES	55
19.1.1 Ficha del Indicador.....	55
Resultado	55
20 PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA:	55
20.1 INDICADOR: DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES REALIZADAS.	55
20.1.1 Ficha del Indicador.....	55
Resultado.....	55
20.2 INDICADOR: EFICIENCIA DE SEGURO Y PÓLIZAS.....	56
20.2.1 Ficha del Indicador.....	56
21.1 INDICADOR: REVISORÍA FISCAL	56
21.2.1 Ficha del Indicador.....	56
22 PROCESO: CONTROL DE LA GESTIÓN.	56
22.1 INDICADOR: ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....	56
22.1.1. Ficha del Indicador	56
Resultado.....	56
23 PROCESO: CONTROL INTERNO:	57
23.1 INDICADOR: CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS	57
23.1.1 Ficha del Indicador	57
Resultado.....	57
24. INDICADOR: CUMPLIMIENTO PLAN DE MITIGACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS	57
24.1 Ficha del Indicador	57
Resultado.....	57
25 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES.	58
25.1 INDICADOR: EFECTIVIDAD DE LAS AUDITORIAS.....	58
25.1.1 Ficha del Indicador	58
Resultado.....	58
25.2 INDICADOR: FOMENTO DE LA CULTURA DEL AUTOCONTROL, AUTORREGULACIÓN Y AUTOGESTIÓN AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN.	58
25.2.1 Ficha del Indicador.....	58
Fomento de la cultura del autocontrol, autorregulación y autogestión al interior de la organización.	58

Resultado	58
FIRMA DE LOS RESPONSABLES DE PROCESOS POR CADA INDICADOR REPORTADO.	59
RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA, CONCLUSIONES, AVANCES POR DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS:	64

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO POR PROCESOS A DICIEMBRE 2023 EMPOCALDAS S.A E.S.P

INTRODUCCIÓN

Para Empocaldas SA ESP, el año 2023 marca grandes avances y cambios de todo nivel, máxime estando cerca de la culminación del Plan Estratégico que se elaboró de la mano de los funcionarios de todas las seccionales, operativos, operadores de planta, administradores, miembros de junta, cuerpo directivo; este Plan va hasta mediados del año 2024. Existen una serie de cambios importantes que se vienen dando en la cultura organizacional y la interpretación de los indicadores estratégicos de la empresa, son una ruta que permitirá a la alta dirección, trazar la ruta que marcará su misión, visión y objetivos en el cuatrienio de una nueva administración, que permitirá continuar avanzando en la mejora continua, con compromiso cierto de continuar prestando los servicios de acueducto y alcantarillado con altos estándares de calidad, cobertura y continuidad.

En este proceso de planeación estratégica a cargo del departamento de planeación y proyectos, es fundamental resaltar el papel de los Indicadores de gestión, que permiten tener una medición confiable del logro de los objetivos organizacionales de corto, mediano y largo plazo, de la transversalidad de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que se tienen y que se manifiestan bajo el compromiso y conocimiento no solo de los líderes de proceso, sino de todos los funcionarios y actores externos e internos con que cuenta nuestra empresa.

Y dentro de ellos, el foco principal se centra en la prestación eficaz del servicio en nuestras 24 seccionales, donde nos aproximamos rápidamente a la cifra de 100mil suscriptores activos del servicio de acueducto, con 19 seccionales con una cobertura superior al 99% (9 seccionales con 100% de cobertura), altos índices de calidad del agua (con la inversión alta en la certificación de un laboratorio de referencia para garantizar los mejores procesos en cada una de nuestras plantas de tratamiento de agua potable, con un índice de riesgo de la calidad del agua – IRCA = 0) y una estabilidad financiera que permite que Empocaldas SA ESP continúe en el top de las empresas más grandes del Departamento, constituyéndose en patrimonio de todos los Caldenses.

A continuación, se presentan los Indicadores de gestión y resultados, reportados por los responsables de todas las dependencias: Gerencia, Secretarías General y Jurídica, Departamentos: Comercial - Administrativo y Financiero - Operación y Mantenimiento - Planeación y Proyectos, oficinas de Control Interno y Control Interno Disciplinario, Seccionales, usuarios y clientes externos e internos (encuestas de percepción). A continuación se presentan los indicadores y sus resultados a Diciembre 31 de 2023.

INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS.
1. PROCESO PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL
1.1 INDICADOR COBERTURA DE ACUEDUCTO
1.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	COBERTURA ACUEDUCTO
FÓRMULA	<u># de suscriptores urbanos totales /# de domicilios*100</u>
META	≥x x= meta por seccional
UNIDAD DE MEDIDA	Anual
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL
RESPONSABLE	Coordinador de Acueducto y SH

Resultado

COBERTURA DE ACUEDUCTO DE EMPOCALDAS EN LA ZONA URBANA - A DICIEMBRE DE 2023	
MUNICIPIO	COBERTURA REAL ACUEDUCTO
	%
AGUADAS	99,94%
ANSERMA	97,80%
ARAUCA	99,83%
ARMA	99,65%
BELALCAZAR	100,00%
CHINCHINA	99,15%
FILADELFIA	99,30%
GUARINOCITO	100,00%
KILOMETRO 41	79,08%
LA DORADA	98,79%
MANZANARES	88,82%
MARMATO	93,20%
MARQUETALIA	99,84%
MARULANDA	100,00%
NEIRA	100,00%
PALESTINA	100,00%
RIOSUCIO	92,30%
RISARALDA	100,00%
SALAMINA	99,90%
SAMANA	99,65%
SAN JOSE	100,00%
SUPIA	100,00%
VICTORIA	99,39%
VITERBO	100,00%
PROMEDIO	97,78%

1.2 INDICADOR: COBERTURA DE ALCANTARILLADO.

1.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	COBERTURA ALCANTARILLADO
FÓRMULA	# de suscriptores urbanos totales /# de domicilios*100
META	$\geq x$ x= meta por seccional
UNIDAD DE MEDIDA	Anual
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL
RESPONSABLE	Coordinador de Acueducto y SH

Resultado

COBERTURA DE ALCANTARILLADO DE EMPOCALDAS EN LA ZONA URBANA - A DICIEMBRE DE 2023	
MUNICIPIO	COBERTURA ALCANTARILLADO %
AGUADAS	96,36%
ANSERMA	95,98%
ARAUCA	88,56%
ARMA	82,63%
BELALCAZAR	89,53%
CHINCHINA	96,16%
FILADELFIA	99,93%
GUARINOCITO	No Aplica
KILOMETRO 41	48,80%
LA DORADA	97,55%
MANZANARES	78,84%
MARMATO	50,52%
MARQUETALIA	96,14%
MARULANDA	97,98%
NEIRA	99,98%
PALESTINA	99,05%
RIOSUCIO	89,39%
RISARALDA	98,28%
SALAMINA	98,62%
SAMANA	87,26%
SAN JOSE	100,00%
SUPIA	90,03%
VICTORIA	97,67%
VITERBO	99,23%
PROMEDIO	90,37%

1.3 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO
1.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO
FÓRMULA	Σ de avance Indicadores del Plan E Total, de indicadores del PE
META AL CUATRIENIO	≥75
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	En el cuatrienio
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Coordinadora de Procesos

Resultado

AVANCE PLAN ESTRATÉGICO JULIO 2020 A DICIEMBRE DE 2023
RESULTADO
79.38%

AVANCE PLAN ESTRATEGICO 2020-2024 CON CIERRE A DICIEMBRE/2023 (Lineas de Acción)				
NOMBRE DE LAS DIMENSIONES Y LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS.	% avance	META	PESO	PUNTOS
SOSTENIBILIDAD				
Gestionar la sostenibilidad Fra. y socio-ambiental				
Financiera	82,00%	100%	17	13,94
Social	90,50%	100%	1	0,91
Ambiental	66,00%	100%	2	1,32
Promedio	78,92%	100%	20	16,17
USUARIO-PRESTACION				
Fortalecer la gestión ante el usuario				
	85,75%	100%	30	25,73
PROCESOS				
Afianzar la gestión por procesos en la organización.				
	76,00%	100%	10	7,6
INNOVACION Y GESTION DE PROYECTOS				
Ejecutar proyectos efectivos y rentables				
	74,75%	100%	30	22,43
Portafolio de proyectos (20)				
	78,75%	100%		
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO				
Mejorar el gobierno y la eficiencia organizacional.				
	81,50%	100%	10	8,15
PROMEDIO	79,38%	100%	100	79,38

1.4 INDICADOR: AVANCE EN EL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

1.4.1 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

Resultado

ENERO-MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE- DICIEMBRE
35	39	59.96	70.21

1.5 INDICADOR: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR

1.5.1 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	Coordinadora Acueducto y Saneamiento Hídrico

Resultado

ENERO-MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE- DICIEMBRE
11.65	16.60	26.78	40.59

2. PROCESO: COMUNICACIONES:

2.1 INDICADOR: EFICACIA EN LAS PUBLICACIONES.

2.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	EFICACIA EN LAS PUBLICACIONES
FÓRMULA	<u>Número de publicaciones realizadas/número de solicitudes de publicación *100</u>
META	≥90%
UNIDAD DE MEDIDA	Anual
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	COMUNICACIONES
RESPONSABLE	Jefe de Comunicaciones

Resultado

Número de solicitudes de publicaciones anuales	1.850
Número de solicitudes cumplidas anuales	1.805
% de meta alcanzada de solicitudes anuales	97%

NOTA: Se dio cumplimiento al 97% de las publicaciones solicitadas por los líderes de los procesos, secciones, administradores o gerencia. Este porcentaje no está relacionado con el total de publicaciones realizadas por parte de Comunicaciones y Prensa, puesto que se realizaron aproximadamente 2.500 publicaciones, teniendo en cuenta las solicitadas y las que son propias de la sección. Cabe recalcar que las solicitudes que no fueron completadas, en la mayoría de los casos no cumplían con los tiempos establecidos para hacer los diseños o se hicieron con otros criterios. Dentro de la Sección de Comunicaciones y Prensa se ha establecido un mínimo de 5 días hábiles para la entrega de diseños o piezas gráfica-audiovisuales y que de esta manera se mantenga un funcionamiento correcto de la sección y su contratista externo, quien se encarga de hacer estas actividades.

2.2 INDICADOR: CUMPLIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES.

2.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cumplimiento al Plan Estratégico de Comunicaciones.
FÓRMULA	<u>Número de actividades ejecutadas del Plan Estratégico de Comunicaciones/ número de actividades programadas en el plan estratégico de comunicaciones.</u>
META	≥90%
UNIDAD DE MEDIDA	Anual
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	COMUNICACIONES
RESPONSABLE	Jefe de Comunicaciones

2.1.1 Resultado:

Número de acciones programadas del Plan Estratégico de Comunicaciones	22 acciones pactadas
Número de acciones ejecutadas del Plan Estratégico de Comunicaciones	21 acciones realizadas
% de meta alcanzada de acciones del Plan Estratégico de Comunicaciones	91.3%

3 PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL
3.1 INDICADOR: EFICIENCIA EN EL RECAUDO
 3.1.1 Ficha del Indicador

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

Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	NOVIEMBRE 2023	DICIEMBRE 2023
AGUADAS	89	88	91	91	87	87	90	88	89	89	87	91
ANSERMA	86	81	87	86	83	83	82	83	87	87	87	88
ARAUCA	83	83	79	82	81	81	80	84	80	81	77	85
ARMA	82	81	84	83	85	85	79	75	84	84	85	87
BELALCAZAR	84	79	81	84	79	79	79	81	88	85	77	82
CHINCHINA	91	91	89	92	92	92	92	92	52	93	91	91
FILADELFIA	86	88	89	91	89	89	87	88	91	88	89	85
GUARINOCITO	80	81	86	82	87	87	73	86	78	77	83	77
KILOMETRO 41	85	78	86	83	82	82	79	76	84	86	81	83
LA DORADA	83	76	84	81	84	84	79	83	83	83	79	83
MANZANARES	89	84	88	88	81	81	88	88	87	89	86	89
MARMATO	67	64	68	69	64	64	69	67	68	68	64	65
MARQUETALIA	88	89	91	89	91	91	89	87	90	88	90	84
MARULANDA	85	83	80	85	91	91	82	82	86	75	80	80
NEIRA	92	88	91	88	92	92	89	90	89	89	86	90
PALESTINA	83	83	84	85	81	81	86	80	84	82	79	84
RIOSUCIO	86	83	85	88	86	86	86	88	85	85	89	85
RISARALDA	78	84	83	87	79	79	78	84	77	83	78	83
SALAMINA	83	88	88	84	84	84	85	88	88	90	80	85
SAMANA	90	86	80	83	87	87	84	85	88	80	81	87
SAN JOSE	81	85	77	83	77	77	81	83	85	84	81	81
SUPIA	80	83	86	83	86	86	85	87	85	83	83	86
VICTORIA	85	85	88	84	84	84	83	79	85	85	84	85
VITERBO	85	85	82	86	80	80	82	86	86	83	78	86
TOTAL	84	83	84	85	84	84	83	84	83	84	84	84

3.2 INDICADOR ICUF (ÍNDICE DE CONSUMO POR USUARIO FACTURADO)

3.2.1 Ficha del Indicador

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

Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	NOVIEMBRE 2023	DICIEMBRE 2023	Meta por Seccional (≥)
AGUADAS	9,24	9,29	8,35	9,01	8,97	9,09	8,65	9,68	9,12	8,72	9,12	8,62	11
ANSERMA	9,01	9,09	8,85	8,92	9,19	8,9	8,9	9,19	9,06	9,14	8,76	8,68	13
ARAUCA	11,91	12,03	11,23	12,08	11,74	12,24	12,3	12,73	12,1	11,38	12,06	12,29	16
ARMA	10,43	9,31	9,18	9,38	9,31	9,7	10,65	12,54	10,06	9,01	10,35	9,67	13
BELALCAZAR	9,96	10,94	9,42	10,63	10,69	9,96	9,9	10,2	9,97	9,89	9,92	10,05	13
CHINCHINA	20,12	21,56	18,85	20,15	20,19	20,61	20,15	20,11	19,78	19,06	19,82	20,1	13
FILADELFIA	8,42	8,08	7,21	7,93	8,04	7,95	7,97	7,79	8,39	7,58	7,93	7,88	13
GUARINOCITO	23,11	22,85	20,48	22,12	22,44	20,42	21,56	21,82	21,88	21,62	20,78	20,8	16
KILOMETRO 41	12,07	12,56	11,5	11,41	12,01	11,18	11,5	12,76	11,97	11,5	11,17	11,21	16
LA DORADA	18,28	18,22	17,78	17,26	17,42	17,96	17,19	18,12	17,71	18,05	17,23	17,05	16
MANZANARES	8,16	8,08	7,4	8,38	8,07	8,12	8,84	8,54	8,35	8,09	8,11	8,08	13
MARMATO	18,94	20,08	19,59	21,33	19,85	19,91	19,63	22,72	20,27	21,45	21,78	22,88	13
MARQUETALIA	9,75	9,56	8,9	9,58	9,13	9,64	9,67	9,76	9,87	9,56	9,35	9,58	13
MARULANDA	6,63	6,96	6,11	6,21	6,04	6,19	5,86	6,23	6,29	5,95	7,12	6,13	11
NEIRA	11,03	10,28	10,07	10,77	10,68	10,89	10,88	11,57	10,43	9,96	10,51	10,84	13
PALESTINA	10,89	9,84	8,78	9,53	9,8	9,55	9,74	10,58	10,03	10,79	10,37	10,74	13
RIOSUCIO	10,87	11,23	9,69	10,7	10,36	10,14	10,15	11,07	10,36	10,46	9,9	10,37	13
RISARALDA	8,17	8,18	7,25	8,13	8,45	7,67	8,62	8,74	8,34	8,71	8,3	8,72	13
SALAMINA	9,71	9,56	8,11	9,76	8,72	9,05	9,49	8,8	9,05	8,87	8,37	9,17	13
SAMANA	8,55	7,79	7,6	8,71	7,91	8,2	8,28	8,64	9,26	7,92	7,8	8,23	13
SAN JOSE	9,15	9,57	9,01	8,58	9	8,3	9,29	9,91	9,85	8,83	9,27	9,02	13
SUPIA	13,47	13,53	11,91	13,56	12,39	12,61	12,96	12,55	12,36	12,41	12,13	12,53	13
VICTORIA	9,87	9,3	8,61	9,39	9,71	8,85	9,66	9,98	9,68	9,44	9,3	9,51	16
VITERBO	13,9	13,14	12,63	13,42	13,56	12,81	13,49	14,09	13,03	13,63	13,06	13,06	16

4 PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO

4.1 INDICADOR: IPUF (ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO)

4.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	IPUF (Índice de pérdidas por usuario facturado)
FÓRMULA	IPUF = ISUF – ICUF
META	Por Seccional
UNIDAD DE MEDIDA	m ³ /suscriptor/ mes
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Inspector de Agua no contabilizada (IANC)

Resultado

SECCIONALES	ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
AGUADAS	7,75	5,52	10,25	6,93	7,78	6,34	7,81	6,04	7,03	8,80	8,05	10,58
ANSERMA	5,39	3,62	4,22	4,35	5,13	4,33	5,24	5,27	4,18	4,56	4,54	5,12
ARAUCA	3,69	3,03	3,87	5,09	5,98	3,99	3,90	3,82	4,11	5,72	3,89	5,64
ARMA	32,02	39,21	22,67	32,57	29,71	30,16	21,76	32,14	29,14	23,00	22,47	19,36
BELALCAZAR	6,43	2,58	5,40	3,89	2,97	4,01	3,76	3,34	3,99	4,66	2,97	4,89
CHINCHINA	5,69	1,53	7,12	6,62	6,29	6,22	6,71	6,66	6,52	5,87	5,22	7,18
CA-CV	5,69	1,53	7,12	6,62	6,29	6,22	6,71	6,66	6,52	5,87	5,22	7,18
FILADELFIA	5,32	4,40	6,07	5,42	4,76	4,42	4,10	4,91	3,73	5,23	4,21	6,86
GUARINOCITO	4,75	5,56	4,31	6,29	6,36	4,28	8,61	9,81	10,01	11,43	6,28	5,51
KILOMETRO	5,29	4,33	5,34	5,38	5,57	5,90	5,92	4,18	4,91	5,35	5,67	4,91
41	5,29	4,33	5,34	5,38	5,57	5,90	5,92	4,18	4,91	5,35	5,67	4,91
LA DORADA	14,48	11,55	14,67	14,03	15,09	14,96	15,25	15,41	13,97	15,02	15,43	15,28
MANZANARES	4,31	3,14	5,11	3,75	4,10	3,94	3,53	3,55	3,90	4,42	5,40	5,80
MARMATO	7,38	4,06	11,03	9,80	9,72	9,46	10,17	8,86	8,73	10,43	8,14	12,32
MARQUETALIA	1,65	1,25	2,42	3,63	2,10	2,40	3,27	3,16	3,28	2,86	2,86	3,87
MARULANDA	0,74	0,43	1,08	0,08	0,78	1,20	1,82	0,89	2,03	1,78	1,62	1,49
NEIRA	3,17	1,04	2,11	2,30	1,82	1,42	1,42	0,82	0,69	2,00	1,51	1,82
PALESTINA	3,58	2,40	3,43	2,18	2,68	2,50	2,40	1,58	2,34	1,25	2,01	3,01
RIOSUCIO	4,68	2,36	5,03	5,00	4,52	4,54	5,24	3,95	3,27	4,72	5,29	5,98
RISARALDA	3,63	2,03	3,77	2,80	2,59	1,84	2,61	3,08	2,65	3,38	2,26	2,91
SALAMINA	3,98	2,99	5,79	5,73	4,26	4,74	4,93	4,85	4,48	5,80	6,95	5,52
SAMANA	3,41	2,88	4,16	3,25	4,32	3,90	5,05	3,96	3,64	3,51	3,99	4,20
SAN JOSE	2,57	2,81	2,17	4,37	6,65	5,41	5,47	5,58	5,08	5,40	4,82	5,02
SUPIA	13,26	10,20	15,32	16,00	14,68	14,19	16,27	14,55	16,17	14,49	13,90	15,94
VICTORIA	6,81	4,85	6,13	6,66	6,52	4,45	6,49	4,32	3,65	5,43	6,43	5,69
VITERBO	8,83	8,71	9,08	7,12	7,54	6,37	6,70	5,15	6,33	5,02	5,91	6,53
PROMEDIO	6,62	5,44	6,69	6,80	6,75	6,29	6,60	6,49	6,41	6,67	6,24	6,89

4.2 INDICADOR: CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

4.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO
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

Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	NOVIEMBRE 2023	DICIEMBRE 2023
Aguadas	99,94	99,92	99,92	99,74	99,91	99,77	99,7	99,96	99,77	99,92	99,88	99,81
Anserma	99,83	99,94	99,8	99,8	99,92	99,9	99,74	98,55	99,94	99,17	98,88	99,95
Arauca	97,31	99,41	99,31	97,78	99,06	99,58	98,8	98,37	99,31	100	97,76	100
Arma	99,68	96,68	99,47	99,96	99,04	99,52	99,63	99,95	99,69	99,71	99,97	99,96
Belalcázar	99,64	99,68	99,79	99,78	100	99,46	99,98	99,86	99,79	99,44	99,93	99,59
Chinchiná	99,71	99,23	99,94	99,43	99,69	99,94	99,66	98,84	99,77	99,98	99,78	99,96
Filadelfia	99,43	100	100	99,97	99,95	100	99,9	99,93	99,96	98,36	99,88	100
Guaranicito	98,52	99,95	98,75	98,66	98,43	99,17	100	99,19	99,82	99,2	98,89	100
Kilómetro 41	99,63	99,9	100	100	100	99,9	100	99,93	100	99,79	99,92	100
La Dorada	98,9	98,81	99,27	98,67	99,44	99,61	99,18	98,89	98,63	99,69	99,61	99,39
Manzanares	100	99,83	98,76	99,41	99,99	99,97	99,99	99,97	99,95	99,83	99,96	99,79
Marmato	98,95	99,56	99,97	99,6	99,64	99,94	99,92	99,94	99,83	99,7	99,93	99,78
Marquetalia	100	100	100	100	100	100	99,73	100	100	100	100	100
Marulanda	99,73	99,84	100	100	100	100	98,86	99,37	99,23	98,64	99,99	98,93
Neira	99,96	99,99	98,35	99,99	99,94	99,9	99,99	100	99,98	99,91	99,96	100
Palestina	99,92	99,65	98,57	99,77	99,5	98,99	99,34	99,91	98,51	99,99	99,78	99,21
Riosucio	99,94	99,44	99,97	99,92	99,99	99,94	99,98	99,99	94,55	96,2	99,71	99,86
Risaralda	99,93	99,94	99,86	99,98	99,94	99,97	99,96	99,94	99,89	99,93	99,78	99,97
Salamina	99,88	99,93	99,78	99,81	99,97	99,83	99,8	99,56	99,99	92,78	98,98	99,29
Samaná	100	100	100	100	99,94	100	99,85	99,97	99,69	99,72	98,88	99,68
San José	100	99,92	99,97	99,99	99,95	99,93	99,95	99,97	99,93	99,95	99,99	99,93
Supía	99,71	98,85	98,29	99,33	98,41	99,85	99,73	96,81	99,65	99,61	97,9	98,43
Victoria	99,87	99,45	100	99,96	99,4	99,93	100	99,95	99,98	99,98	99,96	99,81
Viterbo	99,98	99,98	99,91	99,99	99,97	99,98	99,98	99,94	99,87	99,95	98,7	99,98
Promedio	99,6	99,58	99,57	99,65	99,67	99,79	99,74	99,53	99,49	99,23	99,5	99,72

4.3 INDICADOR: IRCA (ÍNDICE DE RIESGO DE CALIDAD DEL AGUA)

4.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	IRCA (Índice de riesgo de calidad de agua)
FÓRMULA	$\frac{\sum \text{puntaje de riesgos asignado a las características no aceptables}}{\sum \text{puntaje de riesgo asignado a todas las características analizadas}}$
META	entre 0 y 5 (sin riesgo)
UNIDAD DE MEDIDA	Puntos
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Jefe Sección Técnica y Operativa

Resultado

De enero a diciembre 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. PROCESO GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA

5.1 CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE MUESTRAS

5.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cumplimiento al cronograma de toma de muestras
FÓRMULA	$\frac{\text{Número de muestras tomadas}}{\text{Total de muestras programadas}}$
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA
RESPONSABLE	Asistente de Planta Jefe Sección Técnica y Operativa

Resultado

Nota:

- ANSERMA El mes de noviembre se presentó una muestra no conforme para la cual se solicitó el repique y el día 31 de octubre no se realizó la toma de la muestra, se solicita el muestreo y queda la muestra para el próximo mes.
- RIOSUCIO El mes de septiembre hubo dos muestreos adicionales por muestras concertadas por la territorial
- VITERBO El mes de octubre se realizó una muestra concertada a final de mes.
- PALESTINA El mes de octubre se realizó una muestra concertada a final de mes.
- VICTORIA El mes de octubre se realizó una muestra concertada a final de mes.
- ARMA El mes de octubre se realizó una muestra concertada a final de mes.

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC
Anserma	106	103	119	103	103	106	103	122	100	97	100	100
Chinchiná	109	100	106	100	106	109	106	113	103	94	100	100
La Dorada	106	106	97	88	109	106	106	94	100	100	100	100
Riosucio	106	106	116	100	100	106	103	119	106	100	100	100
Supía	106	109	106	100	100	103	106	119	100	100	100	100
Aguadas	107	100	100	100	100	100	107	120	100	100	100	100
Manzanares	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Neira	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Salamina	107	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Viterbo	100	100	100	100	100	113	107	107	100	106	100	100
Arauca	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Marmato	100	100	113	100	100	113	100	100	100	100	100	100
Marquetalia	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Samaná	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Belalcázar	100	100	100	100	100	125	113	113	100	100	100	100
Filadelfia	100	100	100	100	100	100	125	150	100	100	100	100
Guarinocito	100	125	175	75	100	100	125	150	125	100	100	100
Palestina	100	100	100	100	100	100	100	100	100	125	100	100
Risaralda	100	100	100	100	100	125	100	100	100	100	100	100
San José	100	100	100	100	100	125	113	113	100	100	100	100
Victoria	100	100	100	100	100	75	100	100	100	125	100	100
Arma	100	100	100	100	100	100	100	150	100	150	100	100
Kilómetro 41	100	150	100	100	100	100	100	150	100	100	100	100
Marulanda	100	100	100	100	100	200	100	100	100	100	100	100
TOTAL	104	103	106	99	102	106	103	104	101	100	100	100

5.2 INDICADOR: TIEMPO DE ENTREGA DE RESULTADOS.

5.1.2 Ficha del Indicador

INDICADOR	Indice tiempo de entrega de resultados laboratorio
FÓRMULA	Fecha de emisión del resultados - Fecha de la recepción de la muestra
META	2 día
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA
RESPONSABLE	Asistente de Laboratorios

Resultado

MES	INFORMES EMITIDOS	% CUMPLIMIENTO	% INCUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Enero	347	100,0	0,0	
Febrero	347	93,4	6,6	
Marzo	367	74,7	25,3	Los retrasos correspondientes a la entrega de informes se deben a la transición entre la actividad realizada manualmente y el SIGESI que realiza estos informes automáticamente.
Abril	346	95,4	4,6	
Mayo	330	65,5	34,5	
Junio	358	99,4	0,6	
Julio	337	98,8	1,2	
Agosto	361	76,5	23,0	Debido a fallas presentadas en el SIGESI la entrega de informes se paró en dos ocasiones, desde el 2 al 10 de agosto y desde el 19 al 25 de agosto.
Septiembre	345	100,0	0,0	
Octubre	332	97,0	3,0	
Noviembre	356	100,0	0,0	
Diciembre	250	99,6	0,4	
TOTAL	4076	91,7	8,3	

5.3 INDICADOR: % DE PQRSD ATENDIDOS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.

5.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	% de PQRSD atendidos en los tiempos establecidos.
FÓRMULA	Numero de PQRSD atendidas en los tiempos establecidos/ total de PQRS RECIBIDAS *100
META	1.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION CALIDAD DEL AGUA
RESPONSABLE	Jefe Sección Técnica y operativa

Resultado

RESULTADO ENERO A DICIEMBRE 2023.
100%

Total de PQRS recibidas	Número de PQRS atendidas en los tiempos establecidos	RESULTADO
14	14	100
NOTA: El área de PQRS recibe todos los casos y re direcciona al área encargada		
ANÁLISIS Y COMENTARIOS	Actualmente se cuenta con una PQR abierta para el 28 de diciembre y en cuyo indicador no se tiene en cuenta si no hasta el siguiente año.	

5.4 INDICADOR CUMPLIMIENTO REPORTES AL SUI

5.4.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cumplimiento de los formularios certificados en el SUI
FORMULA	$\frac{\text{Numero de formularios certificados en el SUI}}{\text{Numero de formularios solicitados por el SUI}} * 100$
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA
RESPONSABLE	Asistente de Laboratorio

Resultado

Responsable de la medición	Periodicidad:	Meta:	
Asistente de plantas	Mensual	100%	
MES	Numero de formularios certificados en el SUI	Numero de formularios solicitados en el SUI	RESULTAOO
ENERO	0	4	0%
FEBRERO	0	8	0%
MARZO	0	12	0%
ABRIL	0	16	0%
MAYO	0	20	0%
JUNIO	24	24	100%
JULIO	4	4	100%
AGOSTO	4	4	100%
SEPTIEMBRE	4	4	100%
OCTUBRE	4	4	100%
NOVIEMBRE	4	4	100%
DICIEMBRE	4	4	100%
ANÁLISIS Y COMENTARIOS	Los meses enero, febrero, marzo, abril y mayo no se certificaron los formularios debido a la ausencia de la codificación del Laboratorio de Referencia dada por el Instituto Nacional de Salud, requisito para la certificación de estos formularios en el SUI.		

5.5 INDICADOR: % DE PRUEBAS PICCAP SATISFACTORIAS.

5.5.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Índice de desempeño en ensayos interlaboratorio.	
FÓRMULA	$\frac{\text{Número de ensayos satisfactorios}}{\text{Número de ensayos totales}} \times 100$	
META	>90%	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	EVENTUAL	
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION CALIDAD DEL AGUA	
RESPONSABLE	Jefe sección Técnica y operativa	

Resultado

PRUEBA DE APTITUD	FECHA AÑO-MES-DIA	Número de ensayos satisfactorios	Número de ensayos totales	RESULTADO
QWAS-320	2023-01-26	10	10	100
PICCAP 2-2022	2023-03-25	13	13	100
PICCAP 1-2023	2023-10-03	12	12	100
ANÁLISIS Y COMENTARIOS	<p>En la prueba PICCAP ronda 2 del 2022 se realizaron 13 (9 pruebas fisicoquímicas y 4 pruebas microbiológicas), en las cuales todos los resultados fueron satisfactorios.</p> <p>En la prueba QWAS ronda 320 presentada en el mes de enero 2 diferentes pruebas de microbiología donde participaron todos los integrantes del laboratorio, y en las cuales todos los resultados fueron satisfactorios.</p> <p>En la prueba PICCAP ronda 1 del 2023 se realizaron 13 (8 pruebas fisicoquímicas y 4 pruebas microbiológicas), en las cuales todos los resultados fueron satisfactorios.</p>			

5.6 INDICADOR: % DE EQUIPOS CON INTERVENCIÓN METROLÓGICA

5.6.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cumplimiento de intervenciones metrológicas.	
FÓRMULA	$\frac{\text{Número de equipos con intervención metrológica realizada según la programación}}{\text{total de equipos programados en el plan metrológico}} \times 100$	
META	>100%	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL	
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION CALIDAD DEL AGUA	
RESPONSABLE	Analistas laboratorio	

Resultado

Número de equipos con intervención metrológica realizada según la programación	Total de equipos programados en el plan metrológico	RESULTA00
36	36	100
ANÁLISIS Y COMENTARIOS	Hasta el mes de agosto se han realizado 36 intervenciones metrológicas cumpliendo el indicador. Aquí se encuentran verificaciones intermedias, calibraciones, calificaciones y mantenimiento especializado.	

5.7 Índice de percepción y satisfacción del Cliente

5.7.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Índice de percepción y satisfacción del Cliente	
FÓRMULA	Promedio de cada aspecto evaluado en la percepción del servicio al cliente X100 Nota máxima de los aspectos evaluados.	
META	Alta: ≥85% Media: ≥60% Baja: ≥40%"	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL	
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION CALIDAD DEL AGUA	
RESPONSABLE	LABORATORIO DE REFERENCIA	

Resultado

ASPECTO EVALUADO	CANTIDAD DE ENCUESTAS REALIZADAS	NOTA PROMEDIO OBTENIDA	RESULTADO
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	21	4,84	96,7
ENTREGA DE LOS RESULTADOS	21	4,81	96,2
ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LABORATORIO	21	4,86	97,1
DISPONIBILIDAD DEL MATERIAL PARA EL MUESTREO	21	4,50	90
ANÁLISIS Y COMENTARIOS	Se aplicó la encuesta a los clientes internos. 20 plantas de tratamiento. El promedio del resultado es 95% con lo cual la satisfacción del cliente es alta		

5.8 INDICE DE RIESGO DE CALIDAD DE AGUA IRCA

5.8.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	INDICE DE RIESGO DE CALIDAD DE AGUA IRCA
FÓRMULA	(PUNTAJE VARIABLES NO CUMPLIDAS/SUMATORIA DE TODAS LAS VARIABLES MEDIDAS)*100
META	<5%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	MENSUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION CALIDAD DEL AGUA
RESPONSABLE	Sección Técnica Operativa

Resultado

INDICE DE RIESGO DE CALIDAD DE AGUA IRCA														
MUNICIPIO	AÑO 2023												PROMEDIO ANUAL	
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
Anserma	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Chinchiná	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
La Dorada	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
Riosucio	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Supía	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Aguadas	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Manzanares	0,00	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Neira	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Salamina	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Viterbo	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Arauca	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Marmato	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Marquetalia	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Samaná	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Belalcázar	0,00	0,0	0,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Filadelfia	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Guarinocito	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Palestina	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Risaralda	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
San José	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Victoria	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Arma	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Kilómetro 41	0,00	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Marulanda	2,21	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,2

FUENTE: LABORATORIOS EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

NIVEL RIESGO	
0 - 5	SIN RIESGO
5,1 - 14	BAJO
14,1-35	MEDIO

6 PROCESO SERVICIO AL CLIENTE.

6.1.1 INDICADOR PQRSD A FAVOR DEL USUARIO

6.1.2 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>PQRSD a favor del usuario</u>
FÓRMULA	<u># de quejas resueltas a favor del usuario/ número usuarios por seccional *100</u>
META	>0.5% del total de usuarios x seccional
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	SERVICIO AL CLIENTE
RESPONSABLE	Jefe Oficina PQR.

Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	NOVIEMBRE 2023	DICIEMBRE 2023
AGUADAS	0,02	0,02	0,04	0,1	0,08	0,06	0,15	0,04	0,08	0	0	0,06
ANSERMA	0,04	0,06	0,06	0,09	0,04	0,06	0,09	0,09	0,17	0,06	0,01	0,05
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ARMA	0,00	0,00	0,18	0	0,18	0	0	0	0	0	0	0,17
BELALCAZAR	0,00	0,00	0,00	0	0	0	0	0,19	0	0	0,05	0
CHINCHINA	0,08	0,08	0,16	0,07	0,06	0,12	0,03	0,05	0,05	0,11	0,01	0,06
FILADELFIA	0,00	0,00	0,00	0,06	0	0,06	0	0	0	0,06	0	0
GUARINOCITO	0,11	0,11	0,44	0	0,11	0	0	0	0,11	0	0,44	0
KM 41	0,00	0,00	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LA DORADA	0,12	0,27	0,24	0,22	0,26	0,13	0,26	0,13	0,14	0,21	0,17	0,17
MANZANRES	0,00	0,03	0,00	0	0,03	0,03	0	0,04	0,03	0	0,07	0,03
MARMATO	0,00	0,08	0,08	0,08	0	0,15	0,08	0,15	0	0,31	0,16	0,31
MARQUETALIA	0,00	0,04	0,04	0	0	0,08	0	0,04	0,04	0	0	0
MARULANDA	0,51	0,00	0,26	0	0	0	0	0	0	0	0,25	0
NEIRA	0,07	0,22	0,02	0,02	0	0,02	0,1	0,1	0,15	0,15	0,07	0
PALESTINA	0,15	0,29	0,10	0,05	0	0	0,14	0,14	0,05	0,24	0	0,05
RIOSUCIO	0,03	0,08	0,05	0,05	0,06	0,06	0,17	0,12	0,23	0,12	0,2	0,03
RISARALDA	0,00	0,00	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SALAMINA	0,03	0,03	0,00	0,03	0,05	0,03	0	0	0	0	0	0,03
SAMANA	0,00	0,00	0,00	0	0	0	0	0	0,12	0	0	0
SAN JOSE	0,00	0,00	0,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUPIA	0,11	0,05	0,02	0	0	0	0	0	0,05	0,14	0,09	0,11
VICTORIA	0,11	0,17	0,06	0	0,17	0	0	0	0	0,06	0	0,06
VITERBO	0,00	0,05	0,02	0,07	0,09	0,09	0,02	0,02	0,07	0	0,05	0

6.2 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO DE SERVICIO AL CLIENTE.

6.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cumplimiento del plan de trabajo servicio al cliente
FÓRMULA	$\frac{\text{Actividades programadas}}{\text{Actividades ejecutadas}} * 100$
META	>90%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual I
PROCESO AL QUE PERTENECE	SERVICIO AL CLIENTE – Contact Center – Comercial
RESPONSABLE	Jefe Departamento Comercial.

Resultado

ENERO – DICIEMBRE 2023
95%

6.3 INDICADOR: % SATISFACCIÓN AL CLIENTE

6.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	% Satisfacción del servicio al cliente
FÓRMULA	Resultado y promedio total de cada aspecto
META	Alta: 90% Media: 75%-90% Baja: <75%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	SERVICIO AL CLIENTE – Contact Center – Comercial
RESPONSABLE	– Contact Center – Comercial

Resultado

ENERO A DICIEMBRE 2023.
83%

ENCUESTA DEL SERVICIO AL CIUDADANO 2023-2

PREGUNTA 1	1. CALIFIQUE LOS SIGUIENTES CONCEPTOS VALORANDO SEGÚN SU EXPERIENCIA SI ES EXCELENTE, BUENO, REGULAR O DEFICIENTE.		
PREGUNTA 1.A	A. ¿LA CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA POR EMPOCALDAS S.A E.S.P. ES?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	34%	91%
	BUENO	57%	
	REGULAR	7%	
	DEFICIENTE	2%	
PREGUNTA 1.B	B. ¿LA ATENCIÓN BRINDADA EN LA OFICINA DE EMPOCALDAS ES?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	23%	87%
	BUENO	64%	
	REGULAR	8%	
	DEFICIENTE	5%	
PREGUNTA 1.C	C. ¿EL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE EMPOCALDAS S.A E.S.P. ES?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	24%	88%
	BUENO	64%	
	REGULAR	9%	
	DEFICIENTE	3%	
PREGUNTA 1.D	D. ¿LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL USUARIO CON LOS QUE CUENTA EMPOCALDAS, LE PARECEN?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	24%	89%
	BUENO	65%	
	REGULAR	9%	
	DEFICIENTE	2%	
PREGUNTA 1.E	E. ¿LA IMAGEN GENERAL QUE TIENE DE EMPOCALDAS S.A E.S.P ES?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	24%	88%
	BUENO	64%	

	REGULAR	10%	
	DEFICIENTE	2%	
PREGUNTA 2	2. ¿INDIQUE CON QUE FRECUENCIA EL SUMINISTRO DE AGUA SE INTERUMPE EN SU VIVIENDA?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	NUNCA	21%	67%
	UNA VEZ AL MES	46%	
	DOS VECES AL MES	13%	
	TRES VECES AL MES	15%	
	MAS VECES AL MES	5%	
PREGUNTA 2.A	A. ¿GENERALMENTE ES AVISADO EN CASO DE QUE SE DEBA INTERRUMPIR EL SUMINISTRO DE AGUA?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	NO	39%	61%
	SI	61%	
PREGUNTA 3	¿CUANDO REQUIERE REALIZAR UN RECLAMO O TRAMITE CON EMPOCALDAS S.A. E.S.P. LO HACE A TRAVÉS DE?	N/A	
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	DESPLAZAMIENTO FÍSICO A OFICINA		
	LINEA TELEFONICA Ó CELULAR CALL CENTER		
	LINEA 018000		
	REDES SOCIALES		
PREGUNTA 4	¿LOS CANALES DE RECAUDO ACTUALES, LE PARECEN?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	41%	96%
	BUENO	55%	
	REGULAR	4%	
	DEFICIENTE	0%	
PREGUNTA 4.A	¿CÚAL ALTERNATIVA DE RECAUDO LE GUSTARIA QUE EMPOCALDAS LE BRINDARA?	N/A	
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	DATAFONO		
	TRANSFERENCIA BANCARIA		
	PAGO PSE		
	OTRA CÚAL? (NUEVA)		
	PROMEDIO		83%

7 PROCESO SERVICIO DE ALCANTARILLADO

7.1 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTOS CRÍTICOS. MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (POZOS)

7.1.1 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

Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	NOVIEMBRE 2023	DICIEMBRE 2023
AGUADAS	8,39	8,39	8,39	7,42	8,39	7,42	8,39	9,63	8,39	8,39	8,39	8,39
ANSERMA	9,32	12,86	8,68	8,04	3,54	5,47	2,89	2,25	14,15	4,18	8,36	9,32
ARAUCA	10,37	9,38	9,88	6,91	12,22	5,43	10,62	9,14	9,88	6,67	8,15	5,68
ARMA	14,67	0	5,56	0	3,33	12	17,33	0	8	0	0	0
BELALCAZAR	7,41	11,85	8,15	8,15	9,63	10,37	11,11	7,04	5,56	18,52	18,52	19,26
CHINCHINA	9,34	8,18	8,32	9,2	9,2	8,32	8,47	9,2	8,32	8,18	9,34	6,28
FILADELFIA	9,71	8,57	8,57	9,14	8,57	8,57	9,71	9,14	8,57	9,71	8,57	9,71
KM 41	17,65	0	17,65	0	17,65	0	17,65	0	17,65	0	17,65	0
LA DORADA	10,73	8,34	7,68	7,51	2,97	4,05	8,26	8,26	10,73	12,06	5,37	0
MANZANRES	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42
MARMATO	0	13,64	0	27,27	13,64	31,82	31,82	0	31,82	0	0	0
MARQUETALIA	13,71	16,13	33,87	20,16	16,13	13,71	16,13	33,87	20,16	16,13	13,71	16,13
MARULANDA	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	10
NEIRA	8,38	13,17	13,17	10,78	8,58	9,58	8,98	9,38	8,58	10,78	8,78	10,18
PALESTINA	9,3	9,3	9,77	8,84	8,84	8,84	8,84	8,84	8,84	8,84	8,84	8,84
RIOSUCIO	15,96	13,83	10,64	10,64	10,64	11,17	10,64	10,64	10,64	10,64	14,36	12,77
RISARALDA	9,09	9,09	9,09	9,09	9,09	9,09	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	7,67	0	12,09	7,44	12,09	10
SAMANA	9,72	9,72	10,42	10,42	10,42	11,81	10,42	10,42	10,42	10,42	10,42	10,42
SAN JOSE	18,33	13,33	13,33	13,33	13,33	15	20	15	20	20	25	33,33
SUPIA	10,54	11,9	10,54	9,86	7,14	6,12	8,16	6,8	6,8	0	5,44	15,31
VICTORIA	9,85	9,85	9,85	9,85	9,85	14,78	14,78	12,32	9,85	12,32	12,32	12,32
VITERBO	4,61	16,59	9,22	0	0	23,5	0	6,45	17,97	6,91	6,91	0

7.2 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTOS CRÍTICOS MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO (DESCOLES)

7.2.1 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 es 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	SERVICIO DE ALCANTARILLADO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniera

Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	NOVIEMBRE 2023	DICIEMBRE 2023
AGUADAS	0	100,02	0	0	100,02	100,02	0	0	0	0	100,02	0
ANSERMA	15,79	21,06	10,53	10,53	15,79	0	10,53	0	15,79	0	10,53	21,06
ARAUCA	22,23	22,23	11,11	11,11	11,11	11,11	22,23	22,23	11,11	0	11,11	11,11
ARMA	100,02	0	0	0	20	0	100,02	0	0	80,02	0	0
BELALCAZAR	22,23	11,11	11,11	22,23	55,57	33,34	33,34	22,23	22,23	33,34	33,34	22,23
CHINCHINA	38,1	38,1	33,34	33,34	33,34	38,1	33,34	33,34	38,1	33,34	38,1	38,1
FILADELFIA	33,34	33,34	33,34	33,34	33,34	33,34	33,34	33,34	33,34	33,34	33,34	33,34
KM 41	100,02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LA DORADA	23,69	23,69	21,06	15,79	26,32	21,06	21,06	18,42	23,69	21,06	23,69	21,06
MANZANRES	41,68	41,68	41,68	41,68	41,68	41,68	41,68	41,68	41,68	41,68	41,68	41,68
MARMATO	0	0	33,34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARQUETALIA	0	20,69	27,59	17,24	34,49	0	20,69	27,59	17,24	34,49	100,02	20,69
MARULANDA	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67
NEIRA	0	83,35	16,67	0	0	0	0	0	83,35	16,67	0	0
PALESTINA	25,01	25,01	12,5	12,5	12,5	12,5	25,01	25,01	25,01	12,5	12,5	12,5
RIOSUCIO	14,29	21,43	14,29	21,43	14,29	14,29	21,43	14,29	21,43	14,29	21,43	14,29
RISARALDA	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
SALAMINA	20	60,01	20	20	20	20	20	0	20	6,67	20	20
SAMANA	17,65	17,65	11,77	17,65	17,65	17,65	17,65	17,65	11,77	17,65	17,65	17,65
SAN JOSE	0	100,02	100,02	100,02	100,02	0	0	0	100,02	100,02	100,02	100,02
SUPIA	0	22,23	22,23	22,23	11,11	11,11	0	22,23	22,23	11,11	11,11	11,11
VICTORIA	100,02	100,02	100,02	100,02	100,02	100,02	100,02	100,02	100,02	100,02	100,02	100,02
VITERBO	0	0	45,46	0	27,28	27,28	0	0	27,28	27,28	45,46	45,46

7.3 INDICADOR: CALIDAD DEL AGUA

7.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CALIDAD DEL AGUA VERTIDA																												
FÓRMULA	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PARAMETRO FISICOQUIMICO</th> <th colspan="2">VALORES MAXIMOS PERMISIBLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>pH</td> <td>6,00 a 9,00 unidades</td> <td>7,6</td> <td>Cumple</td> </tr> <tr> <td>Demanda Química de Oxígeno (DQO)</td> <td>180 mg/L O₂</td> <td>28</td> <td>CUMPLE</td> </tr> <tr> <td>Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO₅)</td> <td>90 mg O₂/L</td> <td>51,3</td> <td>CUMPLE</td> </tr> <tr> <td>Sólidos Suspendidos Totales</td> <td>90 mg/L</td> <td>29,2</td> <td>CUMPLE</td> </tr> <tr> <td>Grasas y Aceites</td> <td>20 mg/L</td> <td>13,4</td> <td>CUMPLE</td> </tr> <tr> <td>Nitrógeno Total (DBO₅)</td> <td>Análisis y Reporte mg/L</td> <td>12,3</td> <td>Análisis y Reporte</td> </tr> </tbody> </table>	PARAMETRO FISICOQUIMICO		VALORES MAXIMOS PERMISIBLES		pH	6,00 a 9,00 unidades	7,6	Cumple	Demanda Química de Oxígeno (DQO)	180 mg/L O ₂	28	CUMPLE	Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO ₅)	90 mg O ₂ /L	51,3	CUMPLE	Sólidos Suspendidos Totales	90 mg/L	29,2	CUMPLE	Grasas y Aceites	20 mg/L	13,4	CUMPLE	Nitrógeno Total (DBO ₅)	Análisis y Reporte mg/L	12,3	Análisis y Reporte
PARAMETRO FISICOQUIMICO		VALORES MAXIMOS PERMISIBLES																											
pH	6,00 a 9,00 unidades	7,6	Cumple																										
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	180 mg/L O ₂	28	CUMPLE																										
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO ₅)	90 mg O ₂ /L	51,3	CUMPLE																										
Sólidos Suspendidos Totales	90 mg/L	29,2	CUMPLE																										
Grasas y Aceites	20 mg/L	13,4	CUMPLE																										
Nitrógeno Total (DBO ₅)	Análisis y Reporte mg/L	12,3	Análisis y Reporte																										
META																													
UNIDAD DE MEDIDA	Valores																												
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE																												
PROCESO AL QUE PERTENECE	SERVICIO DE ALCANTARILLADO																												
RESPONSABLE	Jefe Sección Técnica y Operativa																												

Resultado

CALIDAD DEL VERTIMIENTO PLANTA AGUAS RESIDUALES VICTORIA JULIO 2023				
COMPARATIVO CON LA NORMA (Decreto 3930 de 2010) Resolución 0631 de 2015 Art. 08				
REFERENCIA	VALORES MÁXIMOS PERMISIBLES		RESULTADO PTARD	
Ph	6,00 a 9,00 unidades		7,6	Cumple
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	180	mg/L O ₂	28	CUMPLE
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO ₅)	90	mg O ₂ /L	51,3	CUMPLE
Sólidos Suspendidos Totales	90	mg/L	29,2	CUMPLE
Grasas y Aceites	20	mg/L	13,4	CUMPLE
Nitrógeno Total	Análisis y Reporte	mg/L	12,3	Análisis y Reporte

CALIDAD DEL VERTIMIENTO PLANTA AGUAS RESIDUALES VICTORIA DICIEMBRE 2023				
COMPARATIVO CON LA NORMA (Decreto 3930 de 2010) Resolución 0631 de 2015 Art. 08				
REFERENCIA	VALORES MÁXIMOS PERMISIBLES		RESULTADO PTARD	
Ph	6,00 a 9,00 unidades		7,76	Cumple
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	180	mg/L O ₂	102	CUMPLE
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO ₅)	90	mg O ₂ /L	59,3	CUMPLE
Sólidos Suspendidos Totales	90	mg/L	37	CUMPLE
Grasas y Aceites	20	mg/L	1,12	CUMPLE
Nitrógeno Total (mg/L)	Análisis y Reporte	mg/L	14,7	Análisis y Reporte

8. PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL.
8.1 INDICADOR: APROBACIÓN DEL PSMV

8.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>Aprobación del PSMV</u>
FÓRMULA	PSMV desarrollados /PSMV aprobados para la vigencia
META	100%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION AMBIENTAL
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos.

Resultado

Aprobación el PSMV

Datos	PSMV desarrollados o elaborados	16
	PSMV aprobados en la vigencia	0
Indicador	Aprobación del PSMV	0,00%

8.2 INDICADOR SEGUIMIENTO A FUENTES (AFOROS)

8.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>Seguimiento a Fuentes (aforos)</u>
FÓRMULA	Fuentes monitoreadas/ Fuentes utilizadas
META	100%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION AMBIENTAL
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos

Resultado

Seguimiento a Fuentes (Aforos)

Datos	Fuentes monitoreadas	2
	Fuentes utilizadas	48
Indicador	Seguimiento a Fuentes (aforos)	4,2%

8.3 INDICADOR: GESTIÓN DE LODOS.

8.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Gestión de Lodos.
FÓRMULA	Plantas con diseño de tratamiento de lodos/ plantas proyectadas para diseños de lodos.
META	100%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION AMBIENTAL
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos

Resultado:

Gestión de Lodos

Datos	Plantas con Diseño de Tto de Lodos	6
	Plantas Proyectadas para Diseño de Tto de Lodos	6
Indicador	Gestión de Lodos	100,00%

8.4 INDICADOR: AVANCE A LOS PLANES SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS.

8.4.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Avance a los planes saneamiento y manejo de vertimientos.
FÓRMULA	Planes ejecutados/ Planes aprobados.
META	100%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION AMBIENTAL
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos

Resultado

Avance a los planes saneamiento y manejo de vertimientos.

Datos	Planes ejecutados	2
	Planes aprobados	2
Indicador	Avance de los PSMV	100%

8.5 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA –PUEAA

8.5.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cumplimiento de programa de uso eficiente y ahorro del Agua –PUEAA
FÓRMULA	Planes ejecutados/ Planes aprobados.
META	100%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION AMBIENTAL
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos

Resultado

Cumplimiento de programa de uso eficiente y ahorro del Agua –PUEAA

Datos	Planes ejecutados	24
	Planes aprobados	24
Indicador	Cumplimiento del PUEAA	100,00%

9. INDICADOR: CUMPLIMIENTO PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DE OBRAS

9.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>Cumplimiento Plan de Gestión social de obras</u>
FÓRMULA	<u>Actividades programadas/ Actividades ejecutadas</u>
META	>90%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION SOCIAL
RESPONSABLE	Promotor desarrollo comunidad

Resultado

FORMULA	38/38
META	100%
PERIODICIDAD DE LA MEDICION	ANUAL

10. INDICADOR: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

10.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>Encuestas de Satisfacción</u>
FÓRMULA	<u>Resultado y promedio total de cada aspecto.</u>
META	Alta90% Media: 75% - 90% Baja:<75%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION SOCIAL
RESPONSABLE	Promotor desarrollo comunidad

Resultado.

ITEM	ASPECTOS DE LA ENCUESTA	PROMEDIO	PORCENTAJE
1	Información antes del inicio de obras	4,7	93%
2	Información de los avances de las obras	4,5	90%
3	Recepción de quejas, peticiones y reclamos	4,5	89%
4	Considera usted que se obtendrán beneficios con la ejecución de la obra	4,9	97%
5	Cuál es su percepción general de la obra realizada	4,6	92%
6	Relación con el personal de la obra (Ingenieros, área social, trabajadores de obra)	4,7	93%
7	Ha escuchado en medios de comunicación locales o regionales información relacionada con EMPOCALDAS	4,0	80%
8	Considera que la información difundida por EMPOCALDAS S.A E.S.P es precisa	4,1	82%
9	Los responsables de la obra suministran adecuadamente la información solicitada por la comunidad	4,6	92%

Nota: Para el indicador de la encuesta de satisfacción la META es del 90%

Es de aclarar que a la fecha aún 10 contratos de la vigencia 2023 se encuentran en ejecución, por lo tanto, aun no cuentan con el debido proceso social (no han aplicado la encuesta de satisfacción a la comunidad)

11 PROCESO: GESTIÓN DE PROYECTOS

11.1 INDICADOR: %DE PROYECTOS ESTRUCTURADOS.

11.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>%de proyectos estructurados.</u>
FÓRMULA	<u>Número de proyectos estructurados / Numero de proyectos proyectados *100</u>
META	>90%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION DE PROYECTOS
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos.

Resultado

Proyectos estructurados	4	100%
Proyectos proyectados	4	

11.2 INDICADOR: % DE PROYECTOS VIABILIZADOS.

11.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	% de proyectos viabilizados.
FÓRMULA	$\frac{\text{Número de proyectos viabilizados}}{\text{número de proyectos estructurados}} \times 100$
META	>40 %
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION DE PROYECTOS
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos.

Resultado

De enero a diciembre de 2022		
Proyectos viabilizados	1	50%
Proyectos estructurados	2	

11.3 INDICADOR: GESTIÓN DE RECURSOS PARA INVERSIÓN

11.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	GESTIÓN DE RECURSOS PARA INVERSIÓN
FÓRMULA	$\frac{\text{Recursos obtenidos por proyectos estructurados}}{\text{Recursos requeridos por proyectos estructurados}} \times 100$
META	25% Semestre ≥50% Anual
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION DE PROYECTOS
RESPONSABLE	Jefe Departamento Planeación y Proyectos

Resultado

ENERO - JUNIO
0%

JULIO A DICIEMBRE
\$ 18.261.234.940,20/ 19.515.771.814, oo (93.57%)

12 PROCESO: PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA
12.1 INDICADOR: MODELACIÓN HIDRÁULICA.

12.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>Modelación hidráulica.</u>
FÓRMULA	<u>1 Cumple 0 no cumple</u>
META	1
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos.

Resultados.

ENERO A DICIEMBRE 2023
10%

12. INDICADOR: KILÓMETROS ACTUALIZADOS DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

12.1.2 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>Kilómetros actualizados de redes de Acueducto y Alcantarillado.</u>
FÓRMULA	<u>Kms de redes existentes/kms redes actualizadas.</u>
META	>70%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos.

ENERO A DICIEMBRE 2023
10%

12.2 INDICADOR: NÚMERO DE INSPECCIONES DE CATASTRO

12.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>Número de Inspecciones de Catastro</u>
FÓRMULA	<u>Inspecciones realizadas/ Inspecciones Proyectadas*100</u>
META	>100%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos.

ENERO A DICIEMBRE 2023
5%

12.3 INDICADOR: SECCIONALES CON CATASTRO DE REDES.

12.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>Seccionales con catastro de redes.</u>
FÓRMULA	<u>Numero de seccionales con catastro de redes actualizado/número de seccionales en la empresa*100</u>
META	>25%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.
RESPONSABLE	Jefe Dpto. Planeación y Proyectos.

Resultado

ENERO A DICIEMBRE 2023
8%

13 PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA
13.1 INDICADOR: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS

13.1.1 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	Jefe Sección Tesorería

Resultado

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTP	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
92,98	93,05	98,82	87,78	97,64	94,22	97,72	98,21	98,88	99,01	96,79	99,42

13.2 INDICADOR: GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS

13.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS
FÓRMULA	<u>Activo corriente</u> Pasivo corriente
META	≥1
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN FINANCIERA
RESPONSABLE	Jefe Sección Contabilidad

Resultado

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
2,08	2,28	2,21	2,05	1,89	1,98	1,98	2,50	2,32	2,38	4,6	3,08

13.3 INDICADOR: ENDEUDAMIENTO

13.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	ENDEUDAMIENTO
FÓRMULA	Pasivo / Activo
META	≤50%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION FINANCIERA
RESPONSABLE	Jefe Sección Contabilidad

Resultado

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTP	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
3,01	2,26	1,93	3,08	2,92	3,33	1,40	1,34	2,40	3,09	3,24	2,25

13.4 ORDENACION DEL GASTO

13.4.1 Ficha 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% aprobado
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION FINANCIERA
RESPONSABLE	Jefe Presupuesto

Resultado

OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	2023
64 Ingresos			
95 Gastos			

PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	67%
--	-----

13.5 INDICADOR: COMPARATIVO DEL COSTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FRENTE AL VALOR FACTURADO (ACUEDUCTO – ALCANTARILLADO).

INDICADOR	Comparativo del costo de la prestación del servicio frente al valor facturado (acueducto – Alcantarillado)
FÓRMULA	Valor facturado m3/Costo de prestación del servicio *m3
META	>1%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN FINANCIERA
RESPONSABLE	Analista de Costos

Resultado

SECCIONAL	% ACUEDUCTO	% ALCANTARILLADO
Aguadas	1,13	1,29
Anserma	0,89	1
Arauca	0,91	1,19
Arma	0,87	0,63
Belalcazar	1,27	0,74
Chinchina	1,55	1,27
Filadelfia	0,63	1,06
Guarinocito	1,17	0
K-41	1,07	0,5
La Dorada	1,24	1,11
Manzanares	1,03	1
Marmato	0,75	0,67
Marquetalia	0,86	1,37
Marulanda	0,44	0,55
Neira	1,17	1,34
Palestina	0,55	1,01
Riosucio	1,37	1,44
Risaralda	0,78	0,64
Salamina	0,89	1,06
Samana	0,88	1,08
San Jose	0,41	0,54
Supia	1,11	0,97
Victoria	0,67	0,75
Viterbo	1,38	1,27
Total	0,84	0,87

14 PROCESO: GESTIÓN CONTRATACIÓN

14.1 INDICADOR: PROMEDIO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

14.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	PROMEDIO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
FÓRMULA	$\frac{\sum \text{Calificaciones proveedores por tipo}}{\text{Cantidad de proveedores por tipo}}$
META	> 2,4
UNIDAD DE MEDIDA	Calificación promedio
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	CONTRATACIÓN
RESPONSABLE	Secretario General

Resultado

ENERO – JUNIO 2023
3

JULIO A DICIEMBRE 2023
3

14.2 INDICADOR: AHORROS EN CONTRATACIÓN DERIVADOS DE LA PLURALIDAD DE OFERENTES

14.2.1 Ficha del indicador.

INDICADOR	AHORROS EN CONTRATACIÓN DERIVADOS DE LA PLURALIDAD DE OFERENTES
FÓRMULA	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto proyectado}} * 100$
META	≥ 5
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	CONTRATACIÓN
RESPONSABLE	Secretario General

Resultado

ENERO - JUNIO
12.53
JULIO - DICIEMBRE
19.95

14.3 PROCESO: GESTIÓN INFORMÁTICA.
14.4 INDICADOR: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

14.4.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Total, equipos con mantenimiento preventivo} \times 100}{\text{Total, de equipos}}$
META	≥ 90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN INFORMÁTICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

Resultado

NOMBRE	TOTAL EQUIPOS	TOTAL MANTENIMIENTOS	%	PORCENTAJE ACUMULADO
TOTAL EQUIPOS MANIZALES	123	10	8.13	4.07
TOTAL EQUIPOS SECCIONALES	95	0	0	
TOTAL EQUIPOS	218	10		

14.5 INDICADOR: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS

14.5.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Total, equipos con mantenimiento Correctivo} \times 100}{\text{Total, de equipos que presentaron problemas}}$
META	≥ 90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN INFORMÁTICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

Resultado

NOMBRE	TOTAL EQUIPOS	TOTAL MTTOS.	%	% ACUMULADO
TOTAL EQUIPOS MANTENIMIENTO CORRECTIVO	10	10	100,00	100,00

14.6 INDICADOR: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE APLICATIVOS

14.6.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE APLICATIVOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Soportes solucionados por aplicativo} * 100}{\text{Soportes recibidos por aplicativos}}$
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN INFORMÁTICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

Resultado

ENERO - JUNIO
100
JULIO A DICIEMBRE
100

14.7 INDICADOR: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

14.7.1 Ficha del Indicador

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

Resultado

ENERO – MARZO	ABRIL – JUNIO	JULIO – SEPTIEMBRE	OCTUBRE – DICIEMBRE
99,75	99,57	99,67	99.51

14.8 INDICADOR: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

14.8.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Encuesta satisfacción del Cliente Interno
FÓRMULA	Grado de satisfacción del cliente interno
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	Gestión Informática
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

Resultado

RESULTADO
ENERO - DICIEMBRE
94%

14.9 INDICADOR: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO

14.9.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	SOLICITUDES DE SERVICIO (Tickestts)
FÓRMULA	Porcentaje de solicitudes de servicio/tickets cerrados dentro de los SLAs(Service level agreement)
META	≥90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO – SEPTIEMBRE	OCTUBRE – DICIEMBRE
100	100	100	100

14.10 INDICADOR: SOLICITUDES DE SERVICIO (Tickets - SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO)

14.10.1 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	≥90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE
100	100	100	100

14.11 INDICADOR: NÚMERO DE SOLUCIONES DENTRO DEL PLAZO SOLICITADO PARA LOS TICKETS

14.11.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	NÚMERO DE SOLUCIONES DENTRO DEL PLAZO
FÓRMULA	Numero de soluciones dentro del Plazo
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE - DICIEMBRE
83.85	89.22	99.00	98

14.12 INDICADOR: NUMERO DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD

14.12.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD
FÓRMULA	Numero de intrusiones o intentos activos en la red/Número o intentos de intrusiones
META	0
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO – SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE
0	0	0	0

15 PROCESO: GESTIÓN HUMANA.
15.1 INDICADOR CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN

15.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cumplimiento en la ejecución del programa anual de capacitación
FÓRMULA	$\frac{\text{Capacitaciones realizadas}}{\text{Capacitaciones programadas}}$
META	≥ 85
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION HUMANA
RESPONSABLE	Jefe Gestión Humana

15.1.2 Resultado

ENERO – DICIEMBRE
92.3%

Nota: Se considera que, de las 26 capacitaciones programadas, solo 2 de ellas no pudieron llevarse a cabo.

15.2 INDICADOR: DIAGNÓSTICO DE DESEMPEÑO Y PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL

15.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Diagnóstico de desempeño y plan de mejoramiento individual
FÓRMULA	Media geométrica de los resultados de la evaluación del desempeño
META	≥4
UNIDAD DE MEDIDA	3.82
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION HUMANA
RESPONSABLE	Jefe Gestión Humana

Resultado

La calificación promedio de las 25 seccionales y de Manizales fue de **3.60**. A continuación se muestra la calificación por seccional incluyendo Manizales con un porcentaje del 83.15%

SECCIONAL	CALIFICACIÓN NUMÉRICA	INDICADOR
AGUADAS	3,72	87,50%
ANSERMA	3,32	92,31%
ARAUCA	3,4	100%
ARMA	4	100%
BELALCAZAR	3,92	100%
CHINCHINÁ	3,72	88,24%
FILADELFIA	3,6	83,33%
GUARINOCITO	3,96	100%
LA DORADA	3,74	96,15%
MANZANARES	3,45	80,00%
MARAMATO	3,85	100%
MARQUETALIA	3,29	60,00%
MARULANDA	3,52	50,00%
NEIRA	3,53	75,00%
PALESTINA	3,56	100%
RIOSUCIO	3,6	87,50%
RISARALDA	3,52	66,67%
SALAMINA	3,73	100%
SAMANÁ	3,35	50,00%
SAN JOSÉ	3,79	83,33%
SUPIA	3,53	75%
VICTORIA	3,23	42,86%
VITERBO	3,3	77,78%
MANIZALES	3,9	100%
PROMEDIO	3,6	83,15%

15.3 INDICADOR: ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

15.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Encuesta de clima organizacional
FÓRMULA	Resultado de cada aspecto consultado
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION HUMANA
RESPONSABLE	Jefe Gestión Humana

Resultado

ENERO – DICIEMBRE 2023
91.99%

Nota: El total de funcionarios encuestados fue de 156, todos los aspectos están por encima de la meta planteada.

16 PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL:

16.1 INDICADOR: % DE CUMPLIMIENTO EN MANEJO DE EXPEDIENTES

16.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	% Cumplimiento en manejo de expedientes
FÓRMULA	$\frac{\text{Expedientes ingresados a la base de datos} * 100}{\text{Expedientes transferidos}}$
META	≥ 100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION DOCUMENTAL
RESPONSABLE	Jefe de Archivo

Resultado

ENERO – DICIEMBRE
97%

16.2 INDICADOR: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

16.2.1 Ficha del indicador

INDICADOR	Encuesta de percepción del cliente interno
FÓRMULA	Resultado y promedio total de cada aspecto
META	≥ 80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION DOCUMENTAL
RESPONSABLE	Jefe de Archivo

Resultado

ENERO – DICIEMBRE 2023
98%

17 PROCESO GESTIÓN JURIDICA:

17.1 INDICADOR: AHORRO EN CONCILIACIONES

17.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Ahorro en conciliaciones
FÓRMULA	$\frac{\text{Cuantía conciliada}}{\text{Cuantía real de las pretensiones de la conciliación}}$
META	< 1
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION JURIDICA
RESPONSABLE	Profesional Unidad Jurídica

Resultado.

SITUACIÓN	PROCESO	PRETENSIÓN	VALOR CONCILIADO	%Valor pretension	Conciliado/Valor
Convocante: William Andrés García Granada y Otros. Convocado: Empocaldas S.A. E.S.P. Autoridad competente: Procuraduría 28 Judicial II para asuntos administrativos. Medio de control: Reparación directa. Resultado: No conciliado. No. Acta de conciliación: Acta 28 del 28 de febrero de 2023.	Conciliación Extrajudicial Radicado: 004 del 02-01-2023.	\$ 520.000.000	0	0	
Radicado: 184 del 09-03-2023. Convocante: Ana Elvia Rendón de Vargas y Otros. Convocado: Empocaldas S.A. E.S.P. Autoridad competente: Procuraduría 130 Judicial I para asuntos administrativos. Medio de control: Reparación directa. Resultado: No conciliado. No. Acta de conciliación: Acta del 08 de mayo de 2023.	Conciliación extrajudicial N°. 184 del 09/03/2023 transacción pago la compañía de seguros sin reconocimiento de deducible por Empocaldas	\$ 520.000.000	0	0	
Radicado: 301 del 09-03-2023. Convocante: Maria Emma Rendón de Vargas y Otros. Convocado: Empocaldas S.A. E.S.P. Autoridad competente: Procuraduría 281 Judicial I para asuntos administrativos. Medio de control: Reparación directa. Resultado: No conciliado. No. Acta de conciliación: Acta del 15 de junio de 2023.	Conciliación extrajudicial N°. 301 del 09/03/2023	\$ 464.300.000	0	0	
Radicado: 473 del 04-05-2023 Convocante: Jorge Hernán Arango Galvis y Otros. Convocado: Empocaldas S.A. E.S.P. Autoridad competente: Procuraduría 29 Judicial II para asuntos administrativos. Medio de control: Reparación directa. Resultado: No conciliado. No. Acta de conciliación: Acta del 11 de julio de 2023	Conciliación extrajudicial N°. 473 del 04/05/2023	3,951,182,461	0	0	
Jorge Mario Gil y Otros (Anserma) presuntas afectaciones del predio por fractura del tramo regional que generó deslizamiento (o inverso)	Conciliación extrajudicial	\$ 760.747.346	0	0	
Jose Fabio Alarcon Salazar por declaratoria de Insubsistencia en el cargo de Administrador de la Sección de Belalcazar	Conciliación extrajudicial	\$ 12.000.000,0		0	

Lo anterior permite entrever que no se concilió ningún valor sobre la pretensión total, en síntesis, no se realizó acuerdo alguno mediante conciliación extrajudicial.

FECHA	Nº DOCUMENTO RP	DESCRIPCION	TERCERO	NOMBRE	Nº. CDP QUE AFECTA EL RP	CONCEPTO	RUBRO	VALOR RP
26/05/2023 0:00	664	CONDENA EJECUTORIA POR EL ILICUADO SEXTO ADM 30317136		Orozo Rubén Dione	20230544	RESOL 157 MAY SANCION	2131301001	28.379.728
4/12/2023 0:00	1379	RESOLUCION N°489 NOV 30 DE 2023 FALLO PROFITIDE 16114330		Velezquez Quintero Oscar De Jesus	20230992	RESOL 409 NOV FALLO OSCAR VELASQUEZ	2131301001	18.052.680
27/12/2023 0:00	1343	RESOLUCION QUE ORDENA PAGO SANCION A CORPOCJ 85082005		Corporación Autónoma Regional de Caldas	20231005	RESOLUCION QUE ORDENA PAGO SANCION A CC	2131301001	953.089.237
TOTALES								897.522.945

Para completar la información, la Jefe de Sección de Presupuesto, el Diana Martínez nos proporciona esta impresión respecto al movimiento del rubro determinado para sentencias, conciliaciones y pagos judiciales, durante la vigencia 2023, en este se puede verificar que los valores cargados a este rubro presupuestal, correspondieron a cumplimiento de sentencias.

18 INDICADOR: EFECTIVIDAD EN LA PRODUCCIÓN DE ACTUACIONES DISCIPLINARIAS

18.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Efectividad en la producción de actuaciones disciplinarias
FÓRMULA	$\frac{\text{Noticias Disciplinarias Tramitadas}}{\text{Noticias Disciplinarias Recibidas}}$ $\frac{\text{Fallos+ archivo +Investigaciones}}{\text{Noticias Disciplinarias Tramitadas}}$
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe Unidad Control Interno Disciplinario

Resultado

INDICADOR	Efectividad en la producción de actuaciones disciplinarias			
1-FÓRMULA	Noticias Disciplinarias tramitadas	Noticias Disciplinarias recibidas	Resultado	Porcentaje %
	25	25	1	100%
2-FÓRMULA	Fallos + Archivos+ Investigación	Noticias Disciplinarias tramitadas	Resultado	Porcentaje %
	25	25	1	100%

INDICADOR: CARTERA

18.1.2 Ficha del Indicador

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

Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	NOVIEMBRE 2023	DICIEMBRE 2023
AGUADAS	6	6	7	35	34	37	35	38	38	32	30	28
ANSERMA	18	15	15	13	12	13	12	13	13	12	11	9
ARAUCA	13	13	12	40	38	40	38	38	37	32	30	29
ARMA	17	18	18	47	47	47	49	52	87	67	64	55
BELALCÁZAR	5	5	6	32	31	32	32	33	33	28	27	24
CHINCHINÁ	10	7	10	10	11	11	10	11	10	20	9	7
FILADELFIA	5	6	5	31	31	31	32	32	33	26	25	26
GUARINOCITO	12	13	13	12	12	10	10	14	9	10	11	7
KM41	16	14	16	37	37	36	37	37	36	29	25	23
LA DORADA	51	38	47	62	60	62	60	62	60	55	50	45
MANZANARES	8	8	9	33	32	35	32	30	31	26	25	22
MARMATO	46	35	45	46	49	51	49	49	51	48	43	39
MARQUETALIA	6	7	7	6	7	6	7	6	7	5	6	6
MARULANDA	32	33	35	60	53	34	37	38	42	32	33	29
NEIRA	9	8	8	7	8	7	8	8	8	7	7	7
PALESTINA	43	45	45	75	73	75	75	74	74	68	60	56
RIOSUCIO	11	11	11	11	11	10	9	10	10	9	9	6
RISARALDA	29	29	27	27	27	29	28	29	29	28	24	23
SALAMINA	62	57	52	75	72	68	67	63	61	53	47	45
SAMANÁ	4	4	5	29	27	30	28	28	32	24	23	22
SAN JOSÉ	24	25	23	49	42	44	45	47	44	38	33	31
SUPIA	17	19	17	17	17	15	14	14	14	13	12	10
VICTORIA	10	10	9	8	9	9	9	10	12	9	7	7
VITERBO	9	10	10	36	36	38	37	39	38	34	31	34
TOTAL	24	20	23	33	32	33	32	32	32	31	26	24

18.2 INDICADOR: CARTERA ALCANTARILLADO

18.2.1 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 JURÍDICA
RESPONSABLE	Jefe de Cartera

Resultado

SECCIONAL	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	JUNIO 2023	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	OCTUBRE 2023	NOVIEMBRE 2023	DICIEMBRE 2023
Aguadas	7	7	7	35	34	36	35	36	36	31	28	26
Anserma	9	7	8	7	6	8	6	7	8	7	7	5
Arauca	10	10	11	38	35	37	37	37	35	31	28	27
Arma	7	9	6	33	34	34	37	37	70	55	49	43
Belalcazar	8	7	9	34	34	34	34	35	35	29	27	25
Chinchina	9	6	9	9	11	11	11	11	12	23	10	8
Filadelfia	3	4	4	29	29	30	30	30	31	25	24	22
Guarinocito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kilometro 41	7	8	9	29	27	30	27	31	31	26	21	20
La Dorada	28	20	28	29	28	30	29	28	29	26	24	22
Manzanares	8	8	9	32	33	36	32	31	31	26	25	22
Marmato	20	11	21	24	28	30	26	29	31	31	27	26
Marquetalia	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
Marulanda	10	10	11	36	34	32	34	36	41	29	31	27
Neira	7	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
Palestina	14	15	15	42	42	44	43	44	46	69	56	50
Riosucio	12	13	12	12	13	12	14	13	14	12	11	8
Risaralda	12	13	11	12	11	13	12	14	13	14	11	11
Salamina	12	13	11	43	43	43	43	42	42	38	32	16
Samana	3	3	4	29	27	27	27	28	31	23	22	21
San Jose	14	15	12	40	29	33	34	37	32	28	24	23
Supia	10	12	11	10	9	10	10	9	9	8	8	7
Victoria	29	27	24	22	21	20	18	17	19	14	11	10
Viterbo	5	6	6	31	31	31	30	33	31	29	26	31
TOTAL	14	12	14	21	21	22	21	21	22	22	18	16

19 PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIOS:
19.1 INDICADOR: % DE AHORRO EN ADQUISICIONES

19.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>% de ahorro en adquisiciones</u>
FÓRMULA	<u>Valor presupuesto adjudicado/ Presupuesto oficial *100</u>
META	>60%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE INVENTARIOS
RESPONSABLE	Jefe Administrativa y Financiera. Jefe Suministros.

Resultado.

Valor presupuestado	Total adjudicado	AHORRO	% AHORRO
3.718.313.747	2.195.525.576	480.058.690	22%

20 PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA:
20.1 INDICADOR: DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES REALIZADAS.

20.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>Desempeño de actividades realizadas.</u>
FÓRMULA	<u># Actividades mantenimiento realizadas / # de actividades de mantenimiento planificadas.</u>
META	>60%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
RESPONSABLE	Jefe Administrativa y Financiera.

Resultado.

ACTIVIDAD REALIZADAS	MANTENIMIENTO	ACTIVIDAD PLANIFICADAS	MANTENIMIENTO	%
6		6		100

20.2 INDICADOR: EFICIENCIA DE SEGURO Y PÓLIZAS

20.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Eficiencia de seguro y pólizas
FÓRMULA	<u>Siniestros Encontrados/ Siniestros Cerrados *100</u>
META	Disminución en Siniestros
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
RESPONSABLE	Jefe Administrativa y Financiera.

Resultado

SINIESTROS INFORMADOS 11	SINIESTROS CERRADOS
PRESUPUESTO ENTREGADO	PRESUPUESTO PROGRAMADO
257.963.727	257.963.727
100%	

21.1 INDICADOR: REVISORÍA FISCAL

21.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<u>Revisoría Fiscal</u>
FÓRMULA	Hallazgos solucionados/ hallazgos detectados*100
META	>90%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
RESPONSABLE	Jefe Administrativa y Financiera.

Resultado:

Se obtuvo un cumplimiento del 100% en el indicador de revisoría fiscal (En el año 2023 no hubo hallazgos de revisoría fiscal)

22 PROCESO: CONTROL DE LA GESTIÓN.
22.1 INDICADOR: ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.

22.1.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	Efectividad de las auditorías-
FÓRMULA	<u>Calificación obtenida en el FURAG.</u>
META	Incremento de 2 puntos.
UNIDAD DE MEDIDA	Puntos
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	CONTROL DE LA GESTIÓN
RESPONSABLE	Coordinadora Gestión de Calidad.

Resultado

Año 2022 74.6

23 PROCESO: CONTROL INTERNO:

23.1 INDICADOR: CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS

23.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS
FÓRMULA	$\frac{\text{Auditorías Ejecutadas} * 100}{\text{Auditorías programadas}}$
META	≥85
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	CONTROL INTERNO
RESPONSABLE	Jefe Control Interno

Resultado

ENERO A DICIEMBRE
100

24. INDICADOR: CUMPLIMIENTO PLAN DE MITIGACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS

24.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CUMPLIMIENTO PLAN DE MITIGACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Acciones Realizadas}}{\text{Acciones Programadas}}$
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	CONTROL DE LA GESTIÓN
RESPONSABLE	Jefe Control Interno

Resultado

ENERO – DICIEMBRE 2023
86%

25 EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES.
25.1 INDICADOR: EFECTIVIDAD DE LAS AUDITORIAS

25.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Efectividad de las auditorias-	
FÓRMULA	<u>No conformidades mejoradas/ número de no conformidades encontradas.</u>	
META	>80 %	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL	
PROCESO AL QUE PERTENECE	Control Interno-	
RESPONSABLE	Jefe control interno.	

Resultado

ENERO A DICIEMBRE 2023.
67%

25.2 INDICADOR: FOMENTO DE LA CULTURA DEL AUTOCONTROL, AUTORREGULACIÓN Y AUTOGESTIÓN AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN.

25.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Fomento de la cultura del autocontrol, autorregulación y autogestión al interior de la organización.	
FÓRMULA	<u>Calificación obtenida en el FURAG.</u>	
META	Calificación del FURAG.	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL	
PROCESO AL QUE PERTENECE	Control Interno-	
RESPONSABLE	Jefe control interno.	

Resultado

ENERO A DICIEMBRE 2023.
75.2

FIRMA DE LOS RESPONSABLES DE PROCESOS POR CADA INDICADOR REPORTADO.

PROCESO	INDICADOR	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	NOMBRE RESPONSABLE	FIRMA
PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	Cobertura de acueducto	Coordinador de Acueducto y Saneamiento Hídrico	Diego Alejandro Patiño Rincón	ORIGINAL FIRMADO POR
	Cobertura de alcantarillado	Coordinador de Acueducto y Saneamiento Hídrico	Diego Alejandro Patiño Rincón	ORIGINAL FIRMADO POR
	Cumplimiento de Indicadores Plan Estratégico	Coordinadora de Procesos o quien haga sus veces	Alberto Arango	ORIGINAL FIRMADO POR
	Avance en el Plan Acción Institucional	Coordinadora de Procesos o quien haga su veces	Martha Eugenia Usma Castro	ORIGINAL FIRMADO POR
	Porcentaje de ejecución del POIR	Coordinador Acueducto y Saneamiento Hídrico	Diego Alejandro Patiño	ORIGINAL FIRMADO POR
COMUNICACIONES	Eficacia de las publicaciones	Jefe de Comunicaciones	Mariana Gutiérrez	ORIGINAL FIRMADO POR
	Cumplimiento al plan estratégico de comunicaciones	Jefe de Comunicaciones	Mariana Gutiérrez	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN COMERCIAL	Eficiencia en el recaudo	Jefe Depto. Comercial	Rubiela Fonseca	ORIGINAL FIRMADO POR
	ICUF	Jefe Sección Facturación	Rubiela Fonseca	ORIGINAL FIRMADO POR
	Tiempo de entrega de expedientes de defraudación de fluidos	Jefe Depto. Comercial	William Molina	ORIGINAL FIRMADO POR
SERVICIO DE ACUEDUCTO	Índice de pérdidas por usuario facturado	Inspector ANC (mide el ISUF)	José Arístides González	ORIGINAL FIRMADO POR
	Continuidad del servicio	Auxiliar de Ingeniería - Acueducto	Nolberto Pineda	ORIGINAL FIRMADO POR
	IRCA	Jefe Sección Técnica Operativa	Nubia Janeth Galvis	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA	Cumplimiento al cronograma de toma de muestras	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	ORIGINAL FIRMADO POR
	Tiempo de entrega de resultados	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	ORIGINAL FIRMADO POR
	% de PQRSD atendidos en los tiempos establecidos	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	ORIGINAL FIRMADO POR

	Cumplimiento en los reportes al SUI de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	ORIGINAL FIRMADO POR
	% de pruebas PICCAP Satisfactorias	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	ORIGINAL FIRMADO POR
	% de equipos con intervención metrológica	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	ORIGINAL FIRMADO POR
	% Satisfacción del Cliente	Jefe Sección Técnica y Operativa Coordinadora de Calidad	Nubia Janneth Galvis	ORIGINAL FIRMADO POR
	% Satisfacción del cliente en laboratorio	Anual	Jefe sección Técnica	ORIGINAL FIRMADO POR
SERVICIO AL CLIENTE	PQRs a favor del usuario	Jefe Oficina PQR	Luz Ensueño Garzón M.	ORIGINAL FIRMADO POR
	Cumplimiento del plan de trabajo de servicio al cliente	Servicio al cliente	Tania Echeverri Rivera	ORIGINAL FIRMADO POR
	% Satisfacción del Cliente	Servicio al cliente	William Molina	ORIGINAL FIRMADO POR
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	Cumplimiento a mantenimientos críticos (Pozos y Descole)	Auxiliar de Ingeniería - Alcantarillado	José Guillermo Giraldo	ORIGINAL FIRMADO POR
	Calidad de agua vertida de acuerdo a la Resolución 631 de 2015	Jefe Sección Técnica Operativa	Nubia Janneth Galvis	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN AMBIENTAL	Aprobación del PSMV	Coordinador Acueducto y Saneamiento	Andrés Felipe Grisales	ORIGINAL FIRMADO POR
	Seguimiento a fuentes (Aforos)	Coordinador Acueducto y Saneamiento	Andrés Felipe Grisales	ORIGINAL FIRMADO POR
	Gestión de lodos	Coordinador Acueducto y Saneamiento	Andrés Felipe Grisales	ORIGINAL FIRMADO POR
	Avance a los planes saneamiento y manejo de vertimientos(CPSMV)	Coordinador Acueducto y Saneamiento	Andrés Felipe Grisales	ORIGINAL FIRMADO POR
	Cumplimiento del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua — PUEAA	Coordinador Acueducto y Saneamiento	Andrés Felipe Grisales	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN SOCIAL	Cumplimiento Plan de Gestión Social de Obras	Promotor desarrollo a la comunidad	Tatiana María Betancur	ORIGINAL FIRMADO POR

	Encuestas de Satisfacción	Promotor desarrollo a la comunidad	Tatiana María Betancur	ORIGINAL FIRMADO POR
	% de proyectos estructurados	Jefe Departamento Planeación y Proyectos o quien haga sus veces	Luisa Fernanda Calderón	ORIGINAL FIRMADO POR
	% de proyectos viabilizados	Jefe Departamento Planeación y Proyectos o quien haga sus veces	Luisa Fernanda Calderón	ORIGINAL FIRMADO POR
	Gestión de recursos para inversión	Coordinador de Acueducto y Saneamiento Hídrico	Diego Alejandro Patiño	ORIGINAL FIRMADO POR
	Kilómetros actualizados de redes Ac Al	Anual	Jefe Planeación y Proyectos	ORIGINAL FIRMADO POR
PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Modelación hidráulica	Coordinador de Acueducto y Saneamiento Hídrico	Diego Alejandro Patiño Rincón	ORIGINAL FIRMADO POR
	Kilómetros Actualizados de redes Acueducto y Alcantarillado	Coordinador de Acueducto y Saneamiento Hídrico	Diego Alejandro Patiño	ORIGINAL FIRMADO POR
	Numero de Inspección de Catastro	Anual	Jefe Planeación y Proyectos	ORIGINAL FIRMADO POR
	Seccionales con catastro de redes	Jefe Departamento Planeación y Proyectos	Diego Alejandro Patiño	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN FINANCIERA	Oportunidad en los pagos	Jefe Tesorería	Jhon Jairo García O.	ORIGINAL FIRMADO POR
	Grado de aprovechamiento de los recursos	Jefe Contabilidad	Estefanía Londoño	ORIGINAL FIRMADO POR
	Endeudamiento	Jefe Contabilidad	Estefanía Londoño	ORIGINAL FIRMADO POR
	Ordenación del Gasto	Jefe Presupuesto	Diana Patricia Martínez Lopez	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN FINANCIERA	Comparativo del costo de la prestación del servicio frente al valor facturado (Acueducto - Alcantarillado)	Analista de Costos	Luz Adriana Cardona	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN CONTRATACIÓN	Promedio evaluación de proveedores	Secretaría General	Tania Echeverri Rivera	ORIGINAL FIRMADO POR
	Ahorros en contratación derivados de la pluralidad de oferentes	Secretaría General	Tania Echeverri Rivera	ORIGINAL FIRMADO POR

GESTIÓN INFORMÁTICA	Mantenimiento preventivo de Equipos	Jefe Sección Sistemas	Diego Ceballos López	ORIGINAL FIRMADO POR
	Mantenimiento Correctivo de Equipos	Jefe Sección Sistemas	Diego Ceballos López	ORIGINAL FIRMADO POR
	Disponibilidad del Servicio de Internet	Jefe Sección Sistemas	Diego Ceballos López	ORIGINAL FIRMADO POR
	Disponibilidad del servicio de aplicativos	Jefe Sección Sistemas	Diego Ceballos López	ORIGINAL FIRMADO POR
	Encuesta satisfacción del Cliente Interno	Jefe Sección Sistemas	Diego Ceballos López	ORIGINAL FIRMADO POR
	Solicitudes de servicio (Tickeys)	Jefe Sección Sistemas	Diego Ceballos López	ORIGINAL FIRMADO POR
	Solicitudes de servicio (Tickets), solucionados en el primer contacto	Jefe Sección Sistemas	Diego Ceballos López	ORIGINAL FIRMADO POR
	Número de soluciones dentro del plazo solicitado para los tickets	Jefe Sección Sistemas	Diego Ceballos López	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN INFORMÁTICA	Violaciones de la seguridad	Jefe Sección Sistemas	Diego Ceballos López	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN HUMANA	Cumplimiento en la ejecución del programa anual de capacitación	Jefe de Gestión Humana	Diana Orozco	ORIGINAL FIRMADO POR
	Diagnóstico de desempeño y plan de mejoramiento individual	Jefe de Gestión Humana	Diana Orozco	ORIGINAL FIRMADO POR
	Encuesta de clima organizacional	Jefe de Gestión Humana	Diana Orozco	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN DOCUMENTAL	% Cumplimiento en manejo de expedientes	Auxiliar de archivo	Tania Echeverri Rivera	ORIGINAL FIRMADO POR
	Encuesta de percepción del cliente interno	Auxiliar de archivo	Tania Echeverri Rivera	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN JURÍDICA	Ahorro en conciliaciones	Profesional Unidad Jurídica	Ángela María Zuluaga	ORIGINAL FIRMADO POR
	Efectividad en la producción de actuaciones disciplinarias	Jefe Unidad de Control Disciplinario Interno	Nicolás Villamil	ORIGINAL FIRMADO POR
		Jefe Unidad de Control Disciplinario Interno	Nicolás Villamil	ORIGINAL FIRMADO POR
	Rotación de cartera	Jefe de Cartera	María Alejandra Clavijo	ORIGINAL FIRMADO POR

GESTIÓN DE INVENTARIOS	% de ahorro en adquisiciones	Jefe de suministros	Juan Carlos Sanchez Rendon	ORIGINAL FIRMADO POR
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Desempeño de actividades realizadas	Jefe Administrativo y financiero	Yudy Cristina Alzate	ORIGINAL FIRMADO POR
	Revisoría Fiscal	Jefe Administrativo y financiero	Yudy Cristina Alzate	ORIGINAL FIRMADO POR
CONTROL DE LA GESTIÓN	IDI.	Coordinadora Gestión de la Calidad	Luz Ely Valencia	ORIGINAL FIRMADO POR
CONTROL INTERNO	Cumplimiento al Programa Anual de Auditorias	Jefe Control	Fabio Cardona	ORIGINAL FIRMADO POR
	Cumplimiento Plan de Mitigación del Mapa de Riesgos	Jefe Control	Fabio Cardona	ORIGINAL FIRMADO POR
	Efectividad de los controles	Jefe Control	Fabio Cardona	ORIGINAL FIRMADO POR
	Efectividad de las Auditorias	Jefe Control	Fabio Cardona	ORIGINAL FIRMADO POR
	Fomento de la Cultura del Autocontrol, Autorregulación y Autogestión interior de la Organización	Jefe Control	Fabio Cardona	ORIGINAL FIRMADO POR

RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA, CONCLUSIONES, AVANCES POR DEPARTAMENTO DE PLANEACIÓN Y PROYECTOS:

Dentro del indicador de cobertura de acueducto para las 24 seccionales atendidas, pudo establecerse que 9 de ellas cuentan con el 100% del servicio a todos los domicilios existentes en la zona urbana municipal (1 corresponde a un corregimiento, Guarinocito) y 18 de las 24 seccionales tienen una cobertura superior al 99% (dentro de las que se encuentran los otros dos corregimientos, Arauca y Arma y una de las dos seccionales con mayor número de suscriptores de acueducto: Chinchiná). El promedio de cobertura se ubica en el 97,78%, estando por debajo del mismo solo 4 seccionales: Marmato, Riosucio, Manzanares (88,82%) y KM 41 (79,08%) siendo estas dos últimas las que bajan considerablemente dicho promedio. Si bien solo el 60% de los municipios de Colombia cuentan con cobertura de acueducto entre el 90 y el 100% (Fuente: Informe sectorial de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la SSPD 2023, donde se establece que esto se reportó para 660 municipios de los 1101 con que cuenta el país), solo la cabecera municipal de Manzanares en Caldas (ya que KM 41 es centro poblado de Manizales) está en el rango inferior de este porcentaje de municipalidades con cobertura superior a 90%. Se recomienda realizar un esfuerzo para mejorar los indicadores en estas cuatro seccionales y para mejorar el indicador en las que se aproximan al 100% de cobertura.

En cuanto al indicador de cobertura de alcantarillado para las 24 seccionales atendidas, pudo establecerse que solo 1 cuenta con el 100% del servicio a todos los domicilios existentes en la zona urbana municipal (San José) y 15 de las 24 seccionales tienen una cobertura superior al 90% (dentro de las que NO se encuentran ninguno de los corregimientos: En Guarinocito no se tiene prestación de este servicio de alcantarillado ya que pertenece propiamente a Junta Administradora Local de este centro Poblado; Arauca (88,56%) y Arma (82,63%) se encuentran en un rango inferior al 90% y las dos seccionales con mayor número de suscriptores de alcantarillado se encuentran dentro de las 15 seccionales por encima del 90%: La Dorada (97,55%) y Chinchiná (96,16%). El promedio de cobertura se ubica en el 90,37%, estando ligeramente en el rango entre 90 y 100%. Los porcentajes más bajos se encuentran en Marmato (50,52) y KM 41 (48,80%) disminuyendo ostensiblemente el promedio regional. Si bien solo el 48% de los municipios de Colombia cuentan con cobertura de alcantarillado entre el 90 y el 100% (Fuente: Informe sectorial de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la SSPD 2023, donde se establece este rango solo para 531 municipios de los 1.101 con que cuenta el país); en consecuencia 8 seccionales se ubican bajo este rango de cobertura. Se recomienda realizar un análisis de fondo para emprender estrategias que permitan ampliar la cobertura, realizando esfuerzos interinstitucionales e interadministrativos con las respectivas administraciones municipales y la Gobernación de Caldas.

Una de las mayores fortalezas de Empocaldas SA ESP se relaciona con los indicadores del proceso CALIDAD DEL AGUA, donde los indicadores en su totalidad (7) superan las metas establecidas, generando como se evidencia en el indicador de satisfacción al cliente una meta ALTA, 10 puntos por encima del límite promedio MEDIO que se establece entre el 60 y el 84%. Esto se debe al trabajo permanente en torno a la consolidación por parte de los funcionarios de Planta y del equipo de Operación y Mantenimiento en pos de obtener la certificación de los procesos del Laboratorio de Referencia de la entidad y el apoyo desde toda la organización para garantizar el éxito de tan encomiable actividad para brindar a los usuarios el agua con un "índice de riesgo de la calidad del agua para el consumo humano - IRCA = 0 en cada seccional (el riesgo mínimo establecido).

Los indicadores relacionados con la Gestión Ambiental merecen especial atención, teniendo en cuenta que algunos de ellos dependen especialmente del avance de los procesos luego de radicados ante la autoridad ambiental (especialmente en cuanto a la aprobación de los P.U.E.A.A y la aprobación de los P.S.M.V), ya que en su mayoría se encuentran radicados y con autos de inicio, pero que pese a ello se promedia en más de un año el proceso de revisión, validación, solicitud de correcciones y ajustes, elaboración de estos requerimientos, verificación de las correcciones hechas y luego de la validación técnica del mismo la aprobación y emisión de la Resolución de aprobación por parte de la Secretaría General de la Corporación. En ese sentido, se sugiere

replantear los indicadores establecidos para que de manera fehaciente se obtengan los resultados de manera asertiva y objetiva para ser debidamente evaluados.

Otro de los procesos destacados dentro de los análisis de indicadores es lo concerniente a la Gestión Informática, cuya relevancia en esta época de avances tecnológicos es cada vez mayor, dándose cumplimiento superior al esperado en la mayoría de los indicadores y con nivel 0 en cuanto a potenciales violaciones de la seguridad informática de la Empresa. Se sugiere con la reciente transformación digital que se ha venido implementando en Empocaldas SA ESP a través de la consolidación del Departamento de las Tecnologías (dejando de ser la Jefatura de Sistemas), para que se analicen estos indicadores y se valide la incorporación de otros nuevos y efectivos en relación al fortalecimiento de este nuevo departamento.

En igual sentido la Creación de la Oficina de Relacionamiento con el ciudadano recientemente establecido en el organigrama de la entidad, propenderá por el fortalecimiento de la relación vital y fundamental existente entre Empocaldas SA ESP con sus suscriptores, usuarios, clientes externos e internos y proveedores, de forma que se mejoren los indicadores establecidos y a la analizados para el 2023, donde los resultados frente a la satisfacción del cliente (con resultado entre 75-90% categorizándose como MEDIA) y el Cumplimiento del plan de trabajo de servicio al cliente por debajo de la meta establecida (>90%) con el 83% para el 2023, deben ser revalidados y sustancialmente analizados para poder establecer a partir de este nueva oficina y su líder una construcción de relaciones altamente satisfactorias con nuestra razón de ser: El Cliente.

ORIGINAL FIRMADO POR
JUAN PABLO ZULUAGA CORREA
Jefe Departamento Planeación y Proyectos

ORIGINAL FIRMADO POR
MARTHA EUGENIA USMA CASTRO
Coordinadora de Procesos