

## INFORME INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE EMPOCALDAS S.A. E.S.P., A ABRIL DE 2022

### INDICADORES POR SECCIONAL, PROCESO, CON REPORTE MES A MES

#### GESTIÓN COMERCIAL

#### 1. Indicador: RECAUDO

##### 1.1. Ficha del Indicador

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

##### 1.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
AGUADAS	86	90	90	89
ANSERMA	86	86	85	82
ARAUCA	83	86	82	83
ARMA	75	74	90	84
BELALCÁZAR	85	89	81	83
CHINCHINÁ	90	91	93	92
FILADELFIA	87	88	89	88
GUARINOCITO	86	78	87	81
KM41	71	81	75	80

LA DORADA	77	82	83	83
MANZANARES	84	91	88	88
MARMATO	78	74	76	72
MARQUETALIA	87	89	92	89
MARULANDA	88	84	91	84
NEIRA	89	92	87	89
PALESTINA	82	85	85	85
RIOSUCIO	84	87	84	84
RISARALDA	81	86	82	86
SALAMINA	86	88	87	88
SAMANÁ	88	88	89	87
SAN JOSÉ	82	85	86	80
SUPIA	85	85	85	85
VICTORIA	83	89	88	86
VITERBO	86	88	88	87
<b>PROMEDIO</b>	<b>84</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>85</b>

## 2. Tiempo de entrega de expedientes de defraudación de fluidos

### 2.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>Tiempo de entrega de expedientes de defraudación de fluidos</b>
FÓRMULA	Fecha de entrega a Secretaría Jurídica - Fecha de detección del fraude
META	10 DÍAS HÁBILES
UNIDAD DE MEDIDA	Días
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe Departamento Comercial

### 2.2. Resultados

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO
LA DORADA	20	10
ARMA	25	

NOTA: Se muestran los resultados para La Dorada (enero y febrero) y Arma (enero), en el resto de seccionales no se presentaron casos de defraudación de fluidos.  
En marzo y abril no hay expedientes

### 3. Indicador ICUF (índice de consumo por usuario facturado)

#### 3.1. 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

#### 3.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Meta por Seccional ( $\geq$ )
AGUADAS	9,56	9,28	9,65	8,77	11
ANSERMA	6,92	9,66	8,33	8,18	13
ARAUCA	6,31	11,3	10,64	11,18	16
ARMA	21,93	11,31	10,10	10,45	13
BELALCÁZAR	2,34	9,52	9,32	9,97	13
CHINCHINÁ	7,85	22,34	20,85	21,22	13
FILADELFIA	4,52	8,14	7,59	7,90	13
GUARINOCITO	2,94	21,1	19,14	22,06	16
KM41	3,3	12,1	10,51	10,69	16
LA DORADA	11,93	19,72	18,17	17,41	16
MANZANARES	4,11	7,54	7,71	7,65	13
MARMATO	8,11	20,67	18,12	19,17	13
MARQUETALIA	3,47	8,85	9,39	8,64	13
MARULANDA	0,65	5,05	5,16	4,75	11
NEIRA	2,44	10,21	9,91	10,90	13

PALESTINA	4,25	9,83	9,16	9,87	13
RIOSUCIO	6,24	9,93	9,49	10,65	13
RISARALDA	4,63	8,05	7,60	7,69	13
SALAMINA	3,14	8,69	8,13	8,69	13
SAMANÁ	2,87	8,09	7,72	8,06	13
SAN JOSÉ	3,57	8,79	8,18	8,42	13
SUPIA	8,71	15,31	12,14	13,75	13
VICTORIA	6,48	8,77	8,66	9,26	16
VITERBO	4,48	13,17	12,93	13,73	16
PROMEDIO	5,86	14,36	13,33	13,51	

## **SERVICIO DE ACUEDUCTO**

### **4. Indicador: IPUF (índice de pérdidas por usuario facturado)**

#### **4.1. Ficha del Indicador**

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

#### **4.2. Resultado**

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Meta por Seccional (≤)
AGUADAS	9,48	7,88	10,09	9,32	9,54
ANSERMA	6,88	4,11	7,20	6,37	6,55
ARAUCA	6,18	3,20	6,81	6,42	7,44
ARMA	21,69	23,66	22,60	30,61	22,24
BELALCÁZAR	2,38	2,40	3,67	3,48	6
CHINCHINÁ CA-CV	7,61	2,92	6,69	5,13	6,83
FILADELFIA	4,49	3,07	5,03	3,66	6,8
GUARINOCITO	2,89	7,47	7,44	10,15	7,37
KILOMETRO 41	3,26	6,92	5,28	6,63	8,67
LA DORADA	11,78	9,24	13,30	13,28	10,07
MANZANARES	4,09	4,31	5,23	6,04	7,1
MARMATO	7,97	3,39	8,36	8,03	33,86
MARQUETALIA	3,46	2,64	3,09	2,99	6
MARULANDA	0,64	2,05	0,43	0,26	6
NEIRA	2,41	1,40	3,24	2,13	6

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Meta por Seccional (≤)
PALESTINA	4,83	4,14	5,72	5,58	6
RIOSUCIO	6,23	5,62	7,73	5,73	8,61
RISARALDA	4,60	3,04	3,30	2,82	6,45
SALAMINA	3,12	2,41	3,91	3,41	6
SAMANÁ	2,86	2,55	3,58	2,71	6
SAN JOSÉ	3,56	4,24	2,71	2,70	6,63
SUPIA	8,69	10,55	14,20	11,88	12,32
VICTORIA	6,45	4,92	7,01	6,34	8,49
VITERBO	4,46	4,69	8,12	6,58	10,17
PROMEDIO	5,83	5,28	6,86	6,76	<b>9,54</b>

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

### 5.1. Ficha del Indicador

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

### 5.2. Resultado

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

## 6. Indicador: CONTINUIDAD DEL SERVICIO

### 6.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	CONTINUIDAD DEL SERVICIO
FÓRMULA	$\frac{\text{Horas del mes} - \text{Horas de suspensión del servicio}}{\text{Horas del me} \cdot 100}$
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
-------------	------------------------

## 6.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
AGUADAS	99,88	99,91	99,88	99,83
ANSERMA	99,75	99,90	99,81	99,77
ARAUCA	99,32	96,43	95,85	100,00
ARMA	99,82	99,44	96,14	99,81
BELALCÁZAR	99,83	99,81	99,74	99,59
CHINCHINÁ	99,98	99,97	99,55	99,82
FILADELFIA	100,00	100,00	99,99	92,14
GUARINOCITO	99,00	100,00	94,66	93,46
KM41	100,00	99,21	99,13	98,55
LA DORADA	99,69	99,72	99,33	99,74
MANZANARES	100,00	99,61	99,83	99,99
MARMATO	99,73	98,74	99,91	99,14
MARQUETALIA	99,58	100,00	99,47	100,00
MARULANDA	99,21	100,00	100,00	100,00
NEIRA	99,82	99,93	99,91	98,58
PALESTINA	96,78	99,79	95,47	94,37
RIOSUCIO	99,27	99,79	99,82	99,86
RISARALDA	99,98	99,96	99,95	99,86
SALAMINA	99,07	99,79	99,97	93,32
SAMANÁ	99,99	100,00	99,98	99,98
SAN JOSÉ	99,98	99,94	96,14	99,48
SUPIA	99,26	99,90	99,97	99,62
VICTORIA	99,83	99,44	99,71	99,82
VITERBO	99,98	99,99	100,00	99,93
PROMEDIO	99,57	99,64	98,93	98,61

## SERVICIO DE ALCANTARILLADO

### 7. Indicador: MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (POZOS)

## 7.1. Ficha del Indicador

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

## 7.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
AGUADAS	8,39	16,77	25,16	33,55%
ANSERMA	6,75	26,05	37,94	45,98%
ARAUCA	10,37	19,75	29,63	36,54%
ARMA	14,67	29,33	49,33	49,33%
BELALCÁZAR	11,11	24,07	33,33	40,74%
CHINCHINÁ	8,32	16,50	24,82	34,01%
FILADELFIA	8,57	17,71	26,29	34,86%
KM41	17,65	17,65	34,12	34,12%
LA DORADA	5,62	13,96	20,97	29,31%
MANZANARES	8,42	16,85	25,27	33,70%
MARMATO	13,64	13,64	13,64	40,91%
MARQUETALIA	16,13	29,84	50,00	66,13%
MARULANDA	8,33	16,67	25,00	33,33%
NEIRA	9,38	18,56	27,74	32,93%
PALESTINA	9,30	18,60	27,44	36,28%
RIOSUCIO	15,96	29,79	40,43	51,06%
RISARALDA	9,09	18,18	27,27	36,36%
SALAMINA	8,84	20,00	31,16	36,98%
SAMANÁ	9,72	19,44	29,86	40,28%
SAN JOSÉ	23,33	46,67%	65,00	88,33%
SUPIA	10,54	22,45	32,99	42,86%
VICTORIA	22,17	36,95	51,72	68,97%
VITERBO	4,61	21,20	21,20	44,24%
PROMEDIO	11,3	17,65	32,62	43,08%
<b>META por mes</b>	<b>8.33</b>	<b>16,67</b>	<b>24.99</b>	<b>33.32</b>

## 8. Indicador: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO (DESCOLES)

### 8.1. Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (DESCOLES)</b>
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

## 8.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
AGUADAS	0,00	0,00	0,00	0,00%
ANSERMA	0,00	31,59	47,38	63,17%
ARAUCA	0,00	44,45	55,57	66,68%
ARMA	20,00	20	20	100,00%
BELALCÁZAR	22,23	44	67	88,91%
CHINCHINÁ	33,34	71	100	100,00%
FILADELFIA	33,34	67	100	100,00%
KM41	100,02	100	100	100,00%
LA DORADA	23,69	47	66	65,80%
MANZANARES	41,68	36	54	71,44%
MARMATO	33,34	33	100	100,00%
MARQUETALIA	34,49	34	52	72,43%
MARULANDA	16,67	33	50	66,68%
NEIRA	0,00	83	100	100,00%
PALESTINA	25,01	50	63	75,02%
RIOSUCIO	14,29	36	50	71,44%
RISARALDA	20,00	40	60	80,02%
SALAMINA	26,67	47	67	86,68%
SAMANÁ	17,65	35	47	64,72%
SAN JOSÉ	50,01	100	100	100,00%
SUPIA	22,23	44	78	100,00%
VICTORIA	100,02	100	100	100,00%
VITERBO	9,09	9	55	81,83%
<b>PROMEDIO</b>	<b>28</b>	<b>48,15</b>	<b>64,12</b>	<b>80,64</b>
<b>META por mes</b>	<b>16.67</b>	<b>33,34</b>	<b>50,01</b>	<b>66,68%</b>



## GESTIÓN JURÍDICA

### 9. Indicador: PQRs (Peticiónes, Quejas y Reclamos)

#### 9.1. Ficha del Indicador

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

#### 9.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
AGUADAS	0,09	0,11	0,09	0,09
ANSERMA	0,07	0,01	0,14	0,14
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,06
ARMA	0,00	0,00	0,00	0,00
BELALCÁZAR	0,00	0,00	0,00	0,00
CHINCHINÁ	0,03	0,07	0,10	0,06
FILADELFIA	0,00	0,00	0,00	0,00
GUARINOCITO	0,00	0,00	0,00	0,00
KILÓMETRO 41	0,00	0,00	0,00	0,15
LA DORADA	0,11	0,16	0,26	0,26
MANZANARES	0,04	0,00	0,00	0,07
MARMATO	0,00	0,08	0,32	0,00
MARQUETALIA	0,00	0,00	0,00	0,00
MARULANDA	0,00	0,00	0,00	0,51
NEIRA	0,03	0,00	0,05	0,05
PALESTINA	0,00	0,00	0,10	0,20
RIOSUCIO	0,03	0,05	0,11	0,03
RISARALDA	0,00	0,00	0,00	0,00
SALAMINA	0,03	0,03	0,05	0,00
SAMANÁ	0,00	0,16	0,12	0,04
SAN JOSÉ	0,00	0,00	0,00	0,00
SUPÍA	0,02	0,02	0,02	0,02

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
VICTORIA	0,00	0,18	0,00	0,00
VITERBO	0,00	0,00	0,00	0,00
PROMEDIO	0,05	0,07	0,11	0,10

## **INDICADORES CON PERIODICIDAD MENSUAL – RESULTADOS GENERALES**

### **PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA**

#### **10. Indicador: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS**

##### **10.1 Ficha del Indicador**

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

##### **10.2. Resultado**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
64,16	93,36	95,10	95,77

### **PROCESO: GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA**

#### **11. CUMPLIMIENTO REPORTES AL SUI**

##### **11.1 Ficha del Indicador**

INDICADOR	Cumplimiento en los reportes al SUI de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.
FÓRMULA	$\frac{\text{Numero de formularios certificados en el SUI}}{\text{Numero de formularios solicitados por el SUI}} * 100$
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual

PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA
RESPONSABLE	Asistente de Planta

### 11.2. Resultado

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
100	100	100	100

**ORIGINAL FIRMADO POR**  
**ROBINSON RAMIREZ HERNANDEZ**  
Jefe Depto. Planeación y Proyectos