

## **INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO POR PROCESOS ENERO A DICIEMBRE 2022**

**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 2022 EMPOCALDAS S.A E.S.P.....	10
INTRODUCCIÓN.....	10
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
1.1.2 Resultado .....	10
1.2 INDICADOR: COBERTURA DE ALCANTARILLADO. ....	12
1.2.1 Ficha del Indicador .....	12
1.2.2 Resultado .....	12
1.3 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRÁTEGICO .....	13
1.3.1 Ficha del Indicador .....	13
1.3.2 Resultado .....	13
1.4 INDICADOR: AVANCE EN EL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL.....	14
1.4.1 Ficha del Indicador.....	14
1.4.2 Resultado .....	15
1.5 INDICADOR: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR.....	15
1.5.1 Ficha del Indicador.....	15
1.5.2 Resultado .....	16
2. PROCESO: COMUNICACIONES:.....	16
2.1 INDICADOR: EFICACIA EN LAS PUBLICACIONES.....	16
2.1.1 Ficha del Indicador .....	16
2.1.2 Resultado: .....	16
2.1 INDICADOR: CUMPLIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES.	17
2.1.1 Ficha del Indicador.....	17
2.1.2 Resultado: .....	17
3 PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL.....	18
3.1 INDICADOR: EFICIENCIA EN EL RECAUDO .....	18

3.1.2	Ficha del Indicador.....	18
3.1.3	Resultado.....	18
3.2	INDICADOR ICUF (ÍNDICE DE CONSUMO POR USUARIO FACTURADO).....	19
3.2.1	Ficha del Indicador.....	19
3.2.2	Resultado .....	19
3.3	INDICADOR: TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS .....	21
3.3.1	Ficha del Indicador.....	21
3.3.2	Resultados .....	21
4	PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO.....	22
4.1	INDICADOR: IPUF (ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR USUARIO FACTURADO)....	22
4.1.1	Ficha del Indicador.....	22
4.1.2	Resultado .....	22
4.2	INDICADOR: CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.....	23
4.2.1	Ficha del Indicador.....	23
4.2.2	Resultado .....	24
4.3	INDICADOR: IRCA (ÍNDICE DE RIESGO DE CALIDAD DEL AGUA).....	25
4.3.1	Ficha del Indicador.....	25
3.1.2	Resultado .....	25
1.	PROCESO: GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA.....	25
5.1	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE MUESTRAS.....	25
5.1.1	Ficha del Indicador.....	25
5.1.2	Resultado .....	26
5.2	INDICADOR: TIEMPO DE ENTREGA DE RESULTADOS. ....	27
5.1.2	Ficha del Indicador.....	27
5.1.3	Resultado .....	28
5.3	INDICADOR: % DE PQRSD ATENDIDOS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS.28	
5.1.2	Ficha del Indicador.....	28
5.1.3	Resultado .....	28
5.4	INDICADOR CUMPLIMIENTO REPORTES AL SUI .....	29
5.4.1	Ficha del Indicador.....	29
5.4.2	Resultado .....	29
5.5	INDICADOR: % DE PRUEBAS PICCAP SATISFACTORIAS.....	29
5.5.1	Ficha del Indicador.....	30

5.5.2	Resultado .....	30
5.6	INDICADOR: % DE EQUIPOS CON INTERVENCIÓN METROLÓGICA .....	30
5.6.1	Ficha del Indicador .....	30
5.6.2	Resultado .....	31
6	PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE.....	31
6.1	INDICADOR: PQRSD A FAVOR DEL USUARIO.....	31
6.1.1	Ficha del Indicador .....	31
6.1.2	Resultado .....	31
6.2	INDICADOR: CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO DE SERVICIO AL CLIENTE. ....	32
6.2.1	Ficha del Indicador .....	32
6.2.2	Resultado .....	33
6.3	INDICADOR: % SATISFACCIÓN AL CLIENTE.....	33
6.3.1	Ficha del Indicador .....	33
6.3.2	Resultado .....	33
7	PROCESO SERVICIO DE ALCANTARILLADO.....	34
7.1	INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTOS CRÍTICOS. MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (POZOS) .....	35
7.1.1	Ficha del Indicador .....	35
7.1.2	Resultado .....	35
7.2	INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE MANTENIMIENTOS CRÍTICOS MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO (DESCOLES).....	36
7.2.1	Ficha del Indicador .....	36
7.2.2	Resultado .....	36
7.3	INDICADOR: CALIDAD DEL AGUA.....	37
7.3.1	Ficha del Indicador .....	37
7.3.2	resultado.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
8	PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL.....	39
8.1	INDICADOR: APROBACIÓN DEL PSMV.....	39
8.1.1	Ficha del Indicador .....	39
8.1.2	Resultado .....	39
8.2	INDICADOR: SEGUIMIENTO A FUENTES (AFOROS) .....	39
8.2.1	Ficha del Indicador .....	39
8.2.2	Resultado .....	40
8.3	INDICADOR: GESTIÓN DE LODOS.....	40

8.3.1	Ficha del Indicador.....	40
8.3.2	Resultado: .....	40
8.4	INDICADOR: AVANCE A LOS PLANES SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMENTOS.....	41
	Interpretación: planes ejecutados / planes aprobados. ....	41
8.4.1	Ficha del Indicador.....	41
8.4.2	Resultado .....	41
8.5	INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA –PUEEA.....	41
8.5.1	Ficha del Indicador.....	42
8.5.2	Resultado .....	42
9.1	INDICADOR: CUMPLIMIENTO PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DE OBRAS.....	42
8.5.3	Ficha del Indicador.....	42
8.5.4	Resultado .....	43
8.6	INDICADOR: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN .....	43
8.6.1	Ficha del Indicador.....	43
8.6.2	Resultado. ....	43
9	PROCESO: GESTIÓN DE PROYECTOS.....	44
9.1	INDICADOR: %DE PROYECTOS ESTRUCTURADOS.....	44
9.1.1	Ficha del Indicador.....	44
9.1.2	Resultado .....	44
9.2	INDICADOR: % DE PROYECTOS VIABILIZADOS.....	45
9.2.1	Ficha del Indicador.....	45
9.2.2	Resultado. ....	45
9.3	INDICADOR: GESTIÓN DE RECURSOS PARA INVERSIÓN .....	45
9.3.1	Ficha del Indicador.....	45
9.3.2	Resultado .....	46
10	PROCESO: PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....	46
10.1	INDICADOR: MODELACIÓN HIDRÁULICA. ....	46
10.1.1	Ficha del Indicador.....	46
10.1.2	Resultados. ....	47
10.2	INDICADOR: KILÓMETROS ACTUALIZADOS DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.....	47
10.2.1	Ficha del Indicador.....	47
10.3	INDICADOR: NÚMERO DE INSPECCIONES DE CATASTRO.....	47

10.3.1	Ficha del Indicador.....	47
10.4	INDICADOR: SECCIONALES CON CATASTRO DE REDES.....	48
10.4.1	Ficha del Indicador.....	48
10.4.2	Resultado .....	48
11	PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA.....	48
11.1	INDICADOR: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS. RTUNIDAD EN LOS PAGOS	48
11.1.1	Ficha del Indicador.....	48
11.1.2	Resultado .....	49
11.2	INDICADOR: GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS .....	49
11.2.1	Ficha del Indicador.....	49
11.2.2	Resultado .....	49
11.3	INDICADOR: ENDEUDAMIENTO .....	50
11.3.1	Ficha del Indicador.....	50
11.3.2	Resultado .....	50
11.4	INDICADOR: ORDENACIÓN DEL GASTO.....	50
11.4.1	Ficha del Indicador.....	50
11.4.2	Resultado .....	51
11.5	INDICADOR: COMPARATIVO DEL COSTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FRENTE AL VALOR FACTURADO (ACUEDUCTO – ALCANTARILLADO) .....	51
11.5.1	Ficha del Indicador.....	52
11.5.2	Resultado: .....	52
12	PROCESO: GESTIÓN CONTRATACIÓN.....	53
12.1	INDICADOR: PROMEDIO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES .....	53
12.1.1	Ficha del Indicador.....	53
12.1.2	Resultado .....	53
12.2	INDICADOR: AHORROS EN CONTRATACIÓN DERIVADOS DE LA PLURALIDAD DE OFERENTES.....	54
12.2.1	Ficha del indicador.....	54
12.2.2	Resultado .....	54
13	PROCESO: GESTIÓN INFORMATICA.....	54
13.1	INDICADOR: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS.....	54
13.1.1	Ficha del Indicador.....	54
13.1.2	Resultado .....	55
13.2	INDICADOR: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS.....	55
13.2.1	Ficha del Indicador.....	55

13.2.2	Resultado .....	56
13.3	INDICADOR: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE APLICATIVOS .....	56
13.3.1	Ficha del Indicador .....	56
13.3.2	Resultado .....	57
13.4	INDICADOR: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET .....	57
13.4.1	Ficha del Indicador .....	57
13.4.2	Resultado .....	57
14.5.	INDICADOR: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.....	58
14.5.1	Ficha del Indicador .....	58
14.5.2	Resultado .....	58
14.6	INDICADOR: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO .....	58
14.6.1	Ficha del Indicador .....	58
14.6.2	Resultado .....	59
14.7	INDICADOR: SOLICITUDES DE SERVICIO (Tickets - SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO .....	59
14.7.1	Ficha del Indicador .....	59
14.7.2	Resultado .....	59
14.8	INDICADOR: NÚMERO DE SOLUCIONES DENTRO DEL PLAZO SOLICITADO PARA LOS TICKETS.....	60
14.8.1	Ficha del Indicador .....	60
14.8.2	Resultado .....	60
14.9	INDICADOR: NUMERO DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD .....	60
14.9.1	Ficha del Indicador .....	60
14.9.2	Resultado .....	61
15	PROCESO: GESTIÓN HUMANA.....	61
15.1	INDICADOR: CUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN .....	61
15.1.1	Ficha del Indicador .....	61
15.1.2	Resultado.....	61
15.2	INDICADOR: DIAGNÓSTICO DE DESEMPEÑO Y PLAN DE MEJORAMIENTO INDIVIDUAL.....	62
15.2.1	Ficha del Indicador .....	62
15.2.2	Resultado .....	62
15.3	INDICADOR: ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL.....	63
15.3.1	Ficha del Indicador .....	63

15.2.1	Resultado .....	64
16	PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL:.....	64
16.1	INDICADOR: % DE CUMPLIMIENTO EN MANEJO DE EXPEDIENTES.....	64
16.1.1	Ficha del Indicador.....	64
16.1.2	Resultado .....	65
16.2	INDICADOR: ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.....	65
16.2.1	Ficha del indicador.....	65
16.2.2	Resultado .....	65
17	PROCESO GESTIÓN JURIDICA:.....	65
17.1	INDICADOR: AHORRO EN CONCILIACIONES .....	65
17.1.1	Ficha del Indicador.....	65
17.2.1	Resultado.....	66
17.3	INDICADOR: EFECTIVIDAD EN LA PRODUCCIÓN DE ACTUACIONES DISCIPLINARIAS .....	66
17.3.1	Ficha del Indicador.....	66
17.3.2	Resultado .....	67
17.4	INDICADOR: CARTERA .....	67
17.4.1	<b>Ficha del Indicador</b> .....	67
17.4.2	Resultado .....	67
17.5	INDICADOR: CARTERA ALCANTARILLADO.....	68
17.5.1	Ficha del Indicador.....	68
17.5.2	Resultado .....	69
18	PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIOS: .....	70
18.1	INDICADOR: % DE AHORRO EN ADQUISICIONES .....	70
18.1.1	Ficha del Indicador.....	70
18.1.2	<b>Resultado</b> .....	70
19	PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA:.....	71
19.1	INDICADOR: DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES REALIZADAS.....	71
19.1.1	Ficha del Indicador.....	71
19.1.2	Resultado.....	71
19.2	INDICADOR: EFICIENCIA DE SEGURO Y PÓLIZAS.....	71
19.2.1	Ficha del Indicador.....	71
19.2.2	Resultado .....	72
19.3.	INDICADOR: REVISORÍA FISCAL.....	72

19.3.1	Ficha del Indicador.....	72
19.3.2	Resultado: .....	72
20	PROCESO: CONTROL DE LA GESTIÓN.....	73
20.1	INDICADOR: ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.....	73
20.1.1	Ficha del Indicador.....	73
20.1.2	Resultado .....	73
21	PROCESO: CONTROL INTERNO:.....	73
21.1	INDICADOR: CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS .....	73
21.1.1	Ficha del Indicador.....	73
21.1.2	Resultado .....	74
21.2	INDICADOR: CUMPLIMIENTO PLAN DE MITIGACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS 74	
21.2.1	Ficha del Indicador.....	74
21.2.2	Resultado .....	75
21.3	INDICADOR: EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES.....	75
21.3.1	Ficha del Indicador.....	75
21.3.2	Resultado .....	75
21.4	INDICADOR: EFECTIVIDAD DE LAS AUDITORIAS.....	75
21.4.1	Ficha del Indicador.....	75
21.4.2	Resultado .....	76
21.5	INDICADOR: FOMENTO DE LA CULTURA DEL AUTOCONTROL, AUTORREGULACIÓN Y AUTOGESTIÓN AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN. ....	76
21.5.1	Ficha del Indicador.....	76
21.5.2	Resultado .....	77
	RELACÒN DE PROCESOS QUE NO REPORTARON INFORMACIÒN:.....	77
	FIRMA DE LOS RESPONSABLES DE PROCESOS POR CADA INDICADOR REPORTADO.....	77
	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA, CONCLUSIONES, AVANCES POR DEPARTAMENTO DE PLANEACIÒN Y PROYECTOS:.....	83

## INFORME INDICADORES DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO POR PROCESOS A DICIEMBRE 2022 EMPOCALDAS S.A E.S.P

### INTRODUCCIÓN

El Departamento de Planeación y Proyectos, es el encargado a través de la Coordinadora de Procesos, de consolidar los Indicadores de Gestión y enviar a todos los funcionarios para su conocimiento y demás fines pertinentes.

Según lo aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI, en vigencia anterior, es responsabilidad de los líderes de Proceso, realizar presentación de sus indicadores a cargo para presentar ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno CICCI, para la revisión y recomendaciones a que hubiere lugar.

A continuación, se da a conocer el informe de los Indicadores de Gestión y resultados, reportados por los responsables de los Procesos al Departamento de Planeación y Proyectos a diciembre de 2022.

### INDICADORES DE GESTIÓN POR PROCESOS.

#### 1. PROCESO: PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL

##### 1.1 INDICADOR: COBERTURA DE ACUEDUCTO.

###### 1.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cobertura de Acueducto
FÓRMULA	$\frac{\# \text{ de suscriptores urbanos totales}}{\# \text{ de domicilios}} * 100$
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

###### 1.1.2 Resultado

**COBERTURA DE ACUEDUCTO DE EMPOCALDAS EN LA ZONA URBANA - A DICIEMBRE DE 2022**

MUNICIPIO	COBERTURA REAL ACUEDUCTO
	%
AGUADAS	99.87%
ANSERMA	97.65%
ARAUCA	99.71%
ARMA	99.64%
BELALCAZAR	100.00%
CHINCHINA	98.78%
FILADELFIA	98.93%
GUARINOCITO	100.00%
KILOMETRO 41	76.40%
LA DORADA	98.35%
MANZANARES	85.10%
MARMATO	91.05%
MARQUETALIA	99.68%
MARULANDA	100.00%
NEIRA	100.00%
PALESTINA	100.00%
RIOSUCIO	90.16%
RISARALDA	100.00%
SALAMINA	99.82%
SAMANA	99.40%
SAN JOSE	100.00%
SUPIA	100.00%
VICTORIA	99.11%
VITERBO	100.00%
<b>PROMEDIO</b>	<b>97.24%</b>

## 1.2 INDICADOR: COBERTURA DE ALCANTARILLADO.

### 1.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cobertura de Alcantarillado
FÓRMULA	$\frac{\# \text{ de suscriptores urbanos totales}}{\# \text{ de domicilios}} * 100$
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

### 1.2.2 Resultado

COBERTURA DE ALCANTARILLADO DE EMPOCALDAS EN LA <u>ZONA URBANA</u> - A DICIEMBRE DE 2022	
MUNICIPIO	COBERTURA ALCANTARILLADO
	%
AGUADAS	96.02%
ANSERMA	95.75%
ARAUCA	88.11%
ARMA	80.53%
BELALCAZAR	87.68%
CHINCHINA	95.26%
FILADELFIA	99.93%
GUARINOCITO	No Aplica
KILOMETRO 41	48.49%
LA DORADA	97.47%
MANZANARES	76.47%
MARMATO	50.52%
MARQUETALIA	95.90%

MARULANDA	97.89%
NEIRA	99.98%
PALESTINA	98.96%
RIOSUCIO	88.97%
RISARALDA	98.09%
SALAMINA	98.23%
SAMANA	86.61%
SAN JOSE	100.00%
SUPIA	89.55%
VICTORIA	97.60%
VITERBO	99.17%

<b>PROMEDIO</b>	<b>89.88%</b>
-----------------	---------------

### 1.3 INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

#### 1.3.1 Ficha del Indicador

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

#### 1.3.2 Resultado

AVANCE PLAN ESTRATÉGICO JULIO 2020 A DICIEMBRE DE 2022

<b>RESULTADO</b>
<b>44.25%</b>

NOMBRE DE LAS DIMENSIONES Y LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS.	% de avance
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	
Gestionar la sostenibilidad Fra y socio-ambiental	
Financiera	49,25%
Social	47,25%
Ambiental	29,25%
Promedio	41,75%
<b>USUARIO-PRESTACION</b>	
Fortalecer la gestion ante el usuario	49,50%
<b>PROCESOS</b>	
Afianzar la gestión por procesos en la organización.	44,25%
<b>INNOVACION Y GESTION DE PROYECTOS</b>	
Ejecutar proyectos efectivos y rentables	45,75%
Portafolio de proyectos (20)	50,50%
<b>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</b>	
Mejorar el gobierno y la eficiencia organizacional.	40,00%
<b>PROMEDIO TOTAL SIMPLE</b>	44,25%

## 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 $\Sigma$ de avance del Plan Acción Institucional
META	25% (Por trimestre)

	100% (al cuarto trimestre)
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Coordinadora de Procesos

#### 1.4.2 Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL – JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE	OCTUBRE A DICIEMBRE
39	59	72	92

### 1.5 INDICADOR: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR

#### 1.5.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR</b>
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
-------------	--

### 1.5.2 Resultado

RE	TRIMESTRE ABRIL – JUNIO	TRIMESTRE JULIO SEPTIEMBRE	TRIMESTRE OCTUBRE DICIEMBRE
DE LO PROGRAMADO EN LOS 10 AÑOS DEL POIR, SEGUIDAMENTE EL AVANCE POR TRIMESTRE			
2.77	4.3	5.14	8.91

## 2. PROCESO: COMUNICACIONES:

### 2.1 INDICADOR: EFICACIA EN LAS PUBLICACIONES.

#### 2.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Eficacia en las publicaciones
FÓRMULA	$\frac{\text{Numero de publicaciones realizadas}}{\text{número de solicitudes de publicación}} * 100$
META	≥90%
UNIDAD DE MEDIDA	Anual
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	COMUNICACIONES
RESPONSABLE	Jefe de Comunicaciones

#### 2.1.2 Resultado:

Número de solicitudes de publicaciones anuales	1.100
Número de solicitudes cumplidas anuales	1.067

% de meta alcanzada de solicitudes anuales	97%
--	-----

Nota: se dio cumplimiento al 97% de publicaciones solicitadas por los líderes de los procesos, secciones o gerencias. Este porcentaje no está relacionado con el total de publicaciones realizadas por parte de la Sección de Comunicaciones y Prensa; se realizaron aproximadamente 1.825 publicaciones durante la vigencia 2022, teniendo en cuenta las solicitadas y las que son propias de la sección.

## 2.1 INDICADOR: CUMPLIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO DE COMUNICACIONES.

### 2.1.1 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

### 2.1.2 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	95%

### 3 PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

#### 3.1 INDICADOR: EFICIENCIA EN EL RECAUDO

##### 3.1.2 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>RECAUDO</b>
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Valor recaudado mes} * 100}{\text{Valor facturado del mes}}$
<b>META</b>	≥90
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje (%)
<b>PERIODICIDAD DE MEDICIÓN</b>	Mensual
<b>PROCESO AL QUE PERTENECE</b>	GESTIÓN COMERCIAL
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe de Facturación

##### 3.1.3 Resultado

SECCION AL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOV	DICIEMBRE
AGUADAS	86	90	90	89	84	90	87	89	88	87	89	90
ANSERMIA	86	86	85	82	87	86	83	88	85	87	88	84
ARAUCA	83	86	82	83	81	82	80	83	82	80	80	83
ARMA	75	74	90	84	86	81	79	82	87	78	90	86
BELALCÁZAR	85	89	81	83	78	89	83	87	82	85	74	85
CHINCHINÁ	90	91	93	92	92	94	90	91	94	92	93	93
FILADELFIA	87	88	89	88	86	90	84	89	88	88	82	89
GUARINOCITO	86	78	87	81	83	85	82	89	80	71	81	86
KM41	71	81	75	80	80	80	80	80	83	71	81	80
LA DORADA	77	82	83	83	84	84	74	82	85	81	76	84
MANZANARES	84	91	88	88	87	87	87	85	83	88	82	86

MARMAT O	78	74	76	72	76	77	71	69	74	69		
MARQUE TALIA	87	89	92	89	88	90	87	92	91	88	63	66
MARULA NDA	88	84	91	84	83	81	78	81	87	83	83	82
NEIRA	89	92	87	89	89	92	90	93	90	90	87	85
PALESTI NA	82	85	85	85	80	83	81	82	81	82	78	83
RIOSUCI O	84	87	84	84	81	83	85	85	84	85	86	86
RISARAL DA	81	86	82	86	81	86	82	86	84	81	82	86
SALAMIN A	86	88	87	88	82	87	86	88	86	86	86	87
SAMANÁ	88	88	89	87	88	88	89	89	90	83	80	88
SAN JOSÉ	82	85	86	80	89	83	88	75	76	70	85	81
SUPIA	85	85	85	85	83	85	86	86	85	83	85	85
VICTORI A	83	89	88	86	78	85	82	82	86	81	87	86
VITERBO	86	88	88	87	86	84	86	86	83	84	82	90
<b>PROMEDI O</b>	<b>84</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>85</b>	<b>84</b>	<b>85</b>	<b>83</b>	<b>85</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>85</b>

### 3.2 INDICADOR ICUF (ÍNDICE DE CONSUMO POR USUARIO FACTURADO)

#### 3.2.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>ICUF (Índice de consumo por Usuario facturado)</b>
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

#### 3.2.2 Resultado

**ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUScriptor (ICUF) AÑO 2022**

SECCIONAL	ENERO 2022	FEBRERO 2022	MARZO 2022	ABRIL 2022	MAYO 2022	JUNIO 2022	JULIO 2022	AGOSTO 2022	SEP 2022	OCT 2022	NOV 2022	DICIEMBRE 2022
	ICUF	CONSUMO	ICUF	ICUF								
AGUADAS	10,21	9,30	9,65	8,84	9,48	9,30	9,06	9,31	9,09	42.095	8,96	9,20
ANSERMA	8,63	9,62	8,33	8,18	8,67	8,58	8,28	8,95	8,94	67.049	8,73	8,63
ARAUCA	12,50	11,12	10,64	11,18	12,02	11,13	10,75	11,16	11,35	19.351	11,40	11,15
ARMA	11,99	11,17	10,10	10,45	10,66	9,32	9,38	8,73	9,03	6.356	9,48	9,47
BELALCAZAR	10,57	9,49	9,32	9,97	9,83	9,75	9,70	9,80	10,10	19.881	10,62	10,49
CHINCHINA	20,68	22,27	20,85	21,21	21,64	22,99	21,39	21,37	21,38	323.249	21,86	19,91
FILADELFIA	9,11	8,10	7,59	7,90	8,09	8,07	8,25	8,87	8,13	12.597	7,27	7,72
GUARINOCITO	25,58	20,77	19,14	22,12	20,28	18,91	20,89	22,72	23,37	20.034	21,01	20,84
KILOMETRO 41	12,81	11,95	10,51	10,69	12,26	10,40	10,44	10,75	10,97	8.157	10,69	11,67
LA DORADA	20,78	19,48	18,17	17,41	17,62	18,22	18,05	17,88	19,24	380.268	18,32	17,53
MANZANARES	8,80	7,52	7,71	7,65	7,79	7,78	7,71	7,99	7,61	23.404	7,84	7,59
MARMATO	20,36	20,33	18,12	19,17	20,70	19,89	18,10	19,67	18,13	24.325	19,08	18,41
MARQUETALIA	9,40	8,83	9,39	8,64	8,85	9,03	8,88	9,44	9,27	22.611	9,34	8,71
MARULANDA	5,51	4,99	5,16	4,75	4,98	5,32	5,42	5,63	6,23	2.458	6,82	6,34
NEIRA	11,24	10,10	9,91	10,90	10,54	10,40	10,45	10,48	10,19	42.615	10,37	9,95
PALESTINA	10,96	9,71	9,16	9,87	10,04	9,58	9,37	9,45	9,36	19.844	9,80	9,21
RIOSUCIO	10,93	9,93	9,49	10,64	10,05	9,69	10,03	10,66	10,10	65.619	9,99	9,72
RISARALDA	8,13	7,99	7,60	7,69	6,89	7,53	7,47	7,56	7,82	18.203	7,29	7,49
SALAMINA	9,56	8,66	8,13	8,69	8,24	8,11	8,89	9,00	8,75	34.385	8,83	8,56
SAMANA	8,82	8,07	7,72	8,06	8,61	8,52	7,81	8,50	9,35	20.493	8,35	8,31
SAN JOSE	7,86	8,75	8,18	8,42	8,44	8,72	8,37	8,87	9,28	7.116	8,55	8,25
SUPIA	15,43	15,24	12,14	13,75	12,52	13,24	13,67	13,21	11,56	70.861	12,60	12,64
VICTORIA	9,65	8,68	8,66	9,26	8,43	8,09	9,06	9,20	9,28	18.520	8,46	8,52
VITERBO	14,94	13,10	12,93	13,73	13,89	12,72	12,90	13,27	12,90	57.059	12,66	12,57
<b>TOTAL</b>	<b>14,75</b>	<b>14,27</b>	<b>13,33</b>	<b>13,52</b>	<b>13,58</b>	<b>13,80</b>	<b>13,55</b>	<b>13,72</b>	<b>13,85</b>	<b>1.326.550</b>	<b>13,69</b>	<b>13,14</b>

### 3.3 INDICADOR: TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

#### 3.3.1 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

#### 3.3.2 Resultados

##### TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES EN DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

SECCIONAL	CANTIDAD	PERIODICIDAD MENSUAL	META	FECHA DE DETECCIÓN DEL FRAUDE	FECHA DE ENTREGA A SECRETARÍA JURÍDICA	TIEMPO TOTAL DE ENTREGA A SECRETARÍA JURÍDICA	TIEMPO DE RETRASO
LA DORADA	1	Enero	10 días Hábiles	6/01/2022	2/02/2022	27	17
ARMA	1	Enero		3/01/2022	7/02/2022	35	25
LA DORADA	1	Febrero		18/02/2022	2/03/2022	12	2
GUARINOCITO	1	Mayo		6/05/2022	16/05/2022	10	0
LA DORADA	9	Mayo		26/05/2022	16/06/2022	21	11
AGUADAS	1	Mayo		20/05/2022	30/06/2022	41	31
LA DORADA	6	Junio		4/06/2022	16/06/2022	12	2
	0	Julio				0	0
CHINCHINÁ	1	Agosto		3/08/2022	9/09/2022	36	26
	0	Septiembre					
CHINCHINÁ	1	Octubre		12/10/2022	24/10/2022	12	2
	0	Noviembre					

VITERBO	1	Diciembre	21/12/2022	21-dic-22	0	0
---------	---	-----------	------------	-----------	---	---

#### 4 PROCESO: SERVICIO DE ACUEDUCTO

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

###### 4.1.1 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)

###### 4.1.2 Resultado

IPUF CONSOLIDADO PROMEDIO AÑO 2022												
METROS CUBICOS SUSCRIPTOR MES												
ENERO	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO 2022
9,48	7,88	10,09	9,32	10,36	8,98	9,81	8,70	8,38	9,04	7,43	7,02	8,87
6,88	4,11	7,20	6,37	6,03	4,80	6,00	5,51	5,37	6,35	5,75	5,69	5,84
6,18	3,20	6,81	6,42	5,75	4,74	7,47	6,54	5,72	5,92	5,54	5,65	5,83
21,69	23,66	22,60	30,61	23,68	32,78	30,19	36,81	30,78	30,93	36,16	35,51	29,61
2,38	2,40	4,25	3,48	4,13	4,18	4,77	3,69	2,85	4,22	4,53	4,96	3,82
7,61	2,92	6,69	5,13	6,72	4,42	6,27	7,14	4,83	6,30	4,65	5,13	5,65
4,49	3,07	5,03	3,66	4,52	4,02	4,73	3,81	4,30	5,91	5,27	5,93	4,56
2,89	7,47	7,44	10,15	11,16	11,77	7,67	6,92	6,02	6,08	4,48	4,67	7,23
3,26	6,92	5,28	6,63	5,03	6,92	6,85	5,96	5,96	4,55	5,78	5,22	5,70
11,78	9,24	13,30	13,28	13,12	12,30	14,72	14,86	11,97	13,79	12,98	14,37	12,98
4,09	4,31	5,23	6,04	4,95	4,41	4,99	4,48	4,51	4,26	4,28	4,80	4,69
7,97	3,39	8,36	8,03	9,30	7,62	9,99	8,25	7,98	5,35	8,20	7,10	7,63
3,46	2,64	3,09	2,99	2,49	2,54	3,42	2,98	2,72	3,65	2,33	2,85	2,93
0,64	2,05	0,43	0,26	0,70	0,34	0,90	0,22	0,57	0,23	0,21	1,31	0,66
2,41	1,40	3,24	2,13	2,81	2,48	3,73	3,06	2,95	3,70	2,06	2,61	2,71
4,83	4,14	5,72	5,58	5,47	4,71	6,20	4,34	2,04	3,59	2,28	4,65	4,46
6,23	5,62	7,73	5,73	5,89	5,54	6,55	5,71	3,66	3,72	3,48	4,78	5,39
4,60	3,04	3,30	2,82	3,15	2,24	3,83	4,61	2,97	3,19	3,93	5,51	3,60
3,12	2,41	3,91	3,41	6,16	5,03	5,08	4,92	4,96	4,27	4,14	5,20	4,38
2,86	2,55	3,58	2,71	2,83	2,71	3,86	3,96	2,15	3,39	2,94	3,43	3,08
3,56	4,24	2,71	2,70	3,58	3,99	3,91	4,40	3,16	3,17	4,42	4,60	3,70
8,69	10,55	14,20	11,88	15,17	14,41	14,15	13,88	19,26	15,19	12,56	13,91	13,65
6,45	4,92	7,01	6,34	7,06	6,30	6,38	6,48	5,57	5,18	7,38	7,83	6,41
4,46	4,69	8,12	6,58	6,38	8,43	9,80	9,69	9,17	11,07	10,93	10,80	8,34
5,83	5,28	6,89	6,76	6,93	6,90	7,55	7,37	6,58	6,79	6,74	7,23	6,74

###### IPUF SEGUIMIENTO ANUAL (M3 SUSCRIPTOR/MES)

MUNICIPIOS	PROMEDIO IPUF 2022	META 2022	% CUMPLIMIENTO META 2022
AGUADAS	8,87	8,21	92,55
ANSERMA	5,84	6,34	108,54
ARAUCA	5,83	6,00	102,92
ARMA	29,61	16,15	54,53
BELALCAZAR	3,82	6,00	157,00
CHINCHINA CA-CV	5,65	6,52	115,32
FILADELFIA	4,56	6,50	142,53
GUARINOCITO	7,23	6,86	94,91
KILOMETRO 41	5,70	7,67	134,63
LA DORADA	12,98	8,54	65,83
MANZANARES	4,69	6,69	142,41
MARMATO	7,63	18,12	237,57
MARQUETALIA	2,93	6,00	204,71
MARULANDA	0,66	6,00	915,22
NEIRA	2,71	6,00	221,03
PALESTINA	4,46	6,00	134,43
RIOSUCIO	5,39	7,63	141,63
RISARALDA	3,60	6,28	174,52
SALAMINA	4,38	6,00	136,87
SAMANA	3,08	6,00	194,77
SAN JOSE	3,70	6,39	172,65
SUPIA	13,65	9,95	72,88
VICTORIA	6,41	7,56	117,94
VITERBO	8,34	8,61	103,16
PROMEDIO	6,74	7,75	115,01

## 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
-------------	------------------------

#### 4.2.2 Resultado

SECCIO NAL	ENE RO	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JU NIO	JU LIO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE	PROM EDIO AÑO 2022
AGUADA S	99,8 8	99,91	99,8 8	99, 83	99, 75	99, 88	99, 76	99,9	99,91	99,90	99,92	99,95	99,87
ANSER MA	99,7 5	99,9	99,8 1	99, 77	99, 92	99, 88	99, 83	99,91	99,76	99,82	99,79	99,84	99,83
ARAUCA	99,3 2	96,43	95,8 5	100	100	95, 56	96, 65	96,64	100,00	100,0 0	100,00	100,00	98,37
ARMA	99,8 2	99,44	96,1 4	99, 81	99, 84	99, 35	99, 83	99,76	99,88	99,87	99,95	99,98	99,47
BELALC ÁZAR	99,8 3	99,81	99,7 4	99, 59	99, 71	99, 87	99, 86	99,86	99,72	99,91	99,72	99,86	99,79
CHINCHI NÁ	99,9 8	99,97	99,5 5	99, 82	98, 38	99, 84	99, 81	99,94	98,23	99,71	99,63	99,20	99,51
FILADEL FIA	100	100	99,9 9	92, 14	97, 67	100	99, 85	100	99,95	99,99	100,00	99,46	99,09
GUARIN OCITO	99	100	94,6 6	93, 46	96, 14	91, 44	99, 07	98,28	99,38	99,82	99,63	100,00	97,57
KM41	100	99,21	99,1 3	98, 55	99, 76	100	99, 92	99,93	99,76	99,73	100,00	100,00	99,67
LA DORAD A	99,6 9	99,72	99,3 3	99, 74	99, 33	99, 53	99, 77	97,66	98,87	98,30	99,45	98,93	99,19
MANZAN ARES	100	99,61	99,8 3	99, 99	99, 99	100	99, 94	99,96	99,99	99,92	99,93	99,65	99,90
MARMA TO	99,7 3	98,74	99,9 1	99, 14	99, 62	99, 92	98, 58	98,03	99,49	99,77	99,83	97,90	99,22
MARQU ETALIA	99,5 8	100	99,4 7	100	98, 92	100	99, 99	100	100,00	100,0 0	99,99	100,00	99,83
MARULA NDA	99,2 1	100	100	100	100	100	100	100	99,73	100,0 0	99,06	99,17	99,76
NEIRA	99,8 2	99,93	99,9 1	98, 58	99, 98	99, 93	99, 41	99,97	100,00	99,95	99,92	97,16	99,55
PALESTI NA	96,7 8	99,79	95,4 7	94, 37	99, 81	99, 45	99, 99	99,95	94,42	97,76	99,69	97,16	97,64
RIOSUCI O	99,2 7	99,79	99,8 2	99, 86	99, 99	99, 67	99, 95	99,95	99,88	99,97	99,99	99,33	99,79
RISARA LDA	99,9 8	99,96	99,9 5	99, 86	99, 96	99, 97	99, 95	99,65	99,89	99,90	99,96	99,97	99,92
SALAMI NA	99,0 7	99,79	99,9 7	93, 32	99, 72	99, 87	99, 89	99,87	99,85	99,91	99,98	100,00	99,27
SAMANÁ	99,9 9	100	99,9 8	99, 98	99, 95	100	99, 87	99,97	99,99	99,88	99,99	99,99	99,97
SAN JOSÉ	99,9 8	99,94	96,1 4	99, 48	99, 99	99, 94	99, 82	99,99	99,91	99,81	100,00	99,98	99,57
SUPIA	99,2 6	99,9	99,9 7	99, 62	99, 83	99, 92	91, 88	95,65	99,67	99,92	99,02	99,20	98,65
VICTORI A	99,8 3	99,44	99,7 1	99, 82	99, 95	100	99, 52	99,18	99,62	99,59	99,98	99,83	99,71
VITERB O	99,9 8	99,99	100	99, 93	99, 98	99, 96	99, 44	99,96	99,95	99,96	99,97	99,90	99,92

PROME DIO	99,5 7	99,64	98,9 3	98, 61	99, 5	99, 21	99, 44	99,33	99,49	99,72	99,81	99,44	99,38
--------------	-----------	-------	-----------	-----------	----------	-----------	-----------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

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

#### 4.3.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>IRCA (Índice de riesgo de calidad de agua)</b>
FÓRMULA	$\sum$ puntaje de riesgos asignado a las características no aceptables / $\sum$ 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

#### 3.1.2 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.

## 1. PROCESO: GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA

### 5.1 CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE MUESTRAS

#### 5.1.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>Cumplimiento al cronograma de toma de muestras</b>
FÓRMULA	<u>Número de muestras tomadas/ Total de muestras programadas</u>
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	DE Mensual

PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA
RESPONSABLE	Asistente de Planta Jefe sección técnica y operativa

### 5.1.2 Resultado

SECCIONAL	MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE		
	PROGR MADAS	TOMADAS INDICADO R																			
LA DORADA	32	36	113	41	128	23	72	33	103	32	100	30	93,75	33	103	32	100,0	34	106,3	0	0
RIOSUCIO	32	33	103	35	109	27	84	36	113	30	94	33	103,125	39	122	35	109,4	32	100,0	0	0
SUPIÁ	32	31	97	32	100	31	97	25	78	23	72	31	96,875	29	91	30	93,8	32	100,0	0	0
ANSERMA	32	35	109	34	106	36	113	33	103	34	106	33	103,125	33	103	34	106,3	32	100,0	0	0
CHINCHINA	32	35	109	33	103	32	100	31	97	34	106	34	106,25	31	97	34	106,3	33	103,1	0	0
AGUADAS	8	8	100	9	113	5	63	6	75	8	100	8	100	17	213	15	100,0	15	100,0	0	0
NEIRA	8	7	88	8	100	8	100	8	100	9	113	8	100	12	150	15	100,0	15	100,0	0	0
MANZANARES	8	8	100	8	100	8	100	9	113	8	100	8	100	15	188	15	100,0	15	100,0	0	0
SALAMINA	8	7	88	8	100	7	88	7	88	6	75	8	100	15	188	15	100,0	15	100,0	0	0
SAN JOSÉ	8	8	100	9	113	8	100	7	88	8	100	9	112,5	4	50	4	100,0	4	100,0	0	0
VITERBO	8	8	100	8	100	10	125	9	113	8	100	8	100	15	188	12	80,0	15	100,0	0	0
MARQUETALIA	8	7	88	9	113	9	113	8	100	8	100	9	112,5	8	100	7	87,5	9	112,5	0	0
ARAUCA	8	7	88	11	138	9	113	3	38	10	125	8	100	8	100	8	100,0	9	112,5	0	0
RISARALDA	8	8	100	8	100	7	88	9	113	8	100	8	100	6	75	4	100,0	4	100,0	0	0
FILADELFIA	8	8	100	6	75	6	75	9	113	8	100	8	100	4	50	4	100,0	4	100,0	0	0
SAMANÁ	8	8	100	8	100	10	125	6	75	8	100	8	100	8	100	8	100,0	8	100,0	0	0
VICTORIA	8	8	100	9	113	5	63	7	88	8	100	9	112,5	5	63	4	100,0	4	100,0	0	0
MARMATO	8	8	100	8	100	8	100	8	100	7	88	9	112,5	6	75	7	87,5	8	100,0	0	0
PALESTINA	4	4	100	4	100	4	100	3	75	5	125	4	100	4	100	4	100,0	4	100,0	0	0
BELALCAZAR	4	4	100	4	100	4	100	4	100	2	50	4	100	4	100	4	100,0	4	100,0	0	0
GUARINOCITO	4	2	50	5	125	2	50	5	125	4	100	5	125	4	100	4	100,0	4	100,0	0	0
KM 41	2	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100,0	2	100,0	0	0
MARULANDA	2	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100,0	2	100,0	0	0
ARMA	2	2	100	1	50	1	50	3	150	2	100	2	100	2	100	2	100,0	2	100,0	0	0

**NOTA:** La evaluación al cumplimiento de la toma de muestras, se realiza por Seccional desde el laboratorio de referencia, ubicado en la Seccional de Chinchiná

El laboratorio de referencia inicia sus actividades de recepción y análisis de muestras en el mes de marzo.

El indicador debe reformularse pues las periodicidades se definieron según la Res 2115, pero se totalizaron por mes, lo cual no coincide con la meta, es especial las seccionales con 32 muestras por mes (8 por semana) dado que algunos meses contienen 5 semanas que incluyen días del mes anterior o siguiente.

En otras seccionales el indicador se incumple debido a problemas con el transporte ya sea el por limitaciones del contratista 472, vías cerradas, etc.

**NOVIEMBRE:** En este mes todas las seccionales estuvieron por encima de la meta establecida, las seccionales que poseen un indicador mayor al 110% corresponden a las seccionales que tomaron una muestra de más; en este caso las seccionales con indicadores mayores a 100 son: LA DORADA, CHINCHINA, MARQUETALIA Y ARAUCA, para un total de 5 muestras por encima a las establecidas en el FCA-72.

## 5.2 INDICADOR: TIEMPO DE ENTREGA DE RESULTADOS.

**Interpretación: Medir la calidad del agua abastecimiento y tratada de los sistemas de acueducto.**

### 5.1.2 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>Tiempo de entrega de resultados.</b>
FÓRMULA	<u>Fecha de emisión de resultados./Fecha de la recepción de la muestra</u>
META	2 día
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

### 5.1.3 Resultado

De 365 resultados tomados 18 cumplen

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

**Interpretación: Medir el porcentaje de cumplimiento a las respuestas emitidas.**

### 5.1.2 Ficha del Indicador

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

### 5.1.3 Resultado

RESULTADO ENERO A DICIEMBRE 2022.
100%

Total de PQRS recibidas	Número de PQRSD atendidas en los tiempos establecidos	RESULTA OO
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

<b>INDICADOR</b>	<b>Cumplimiento en los reportes al SUI de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.</b>
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	Jefe Sección Técnica y Operativa

### 5.4.2 Resultado

EN ER O	FEBR ERO	MA RZO	AB RIL	MA YO	JU NI O	JU LIO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE
100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

## 5.5 INDICADOR: % DE PRUEBAS PICCAP SATISFACTORIAS.

**Interpretación: Medir desempeño del laboratorio.**

### 5.5.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<b><u>% de pruebas PICCAP satisfactorias.</u></b>	
FÓRMULA	<u>Número de pruebas PICCAP con resultado satisfactorio/ total de pruebas PICCAP *100</u>	
META	>85%	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	EVENTUAL	
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION CALIDAD DEL AGUA	
RESPONSABLE	Jefe sección Técnica y operativa	

### 5.5.2 Resultado

RESULTADO ENERO A DICIEMBRE 2022.
96%

## 5.6 INDICADOR: % DE EQUIPOS CON INTERVENCIÓN METROLÓGICA

**Interpretación: Asegurar la validez de los resultados de calidad del agua.**

### 5.6.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	<b>% de equipos con intervención metrológica</b>	
FÓRMULA	Número de equipos con intervención metrológica realizada según la programación/ total de equipos programados en el plan metrológico*100	
META	>90%	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL	
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION CALIDAD DEL AGUA	
RESPONSABLE	Jefe sección Técnica y operativa y coordinadora de calidad.	

## 5.6.2 Resultado

<b>RESULTADO ENERO A DICIEMBRE 2022.</b>
15/15 = 100

## 6 PROCESO: SERVICIO AL CLIENTE.

### 6.1 INDICADOR: PQRSD A FAVOR DEL USUARIO

#### 6.1.1 Ficha del Indicador

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

#### 6.1.2 Resultado

SECCIONAL	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIEMB RE
AGUADAS	0,09	0,11	0,09	0,09	0,15	0,04	0,11	0,04	0,08	0,11	0,02	0,02
ANSERMA	0,07	0,01	0,14	0,14	0,09	0,07	0,05	0,04	0,18	0,07	0,05	0,04
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,06	0,00	0,00	0,06	0,06	0,06	0,00	0,00	0,06
ARMA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
BELALCÁZAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,00	0,00	0,05	0,00	0,00	0,00
CHINCHINÁ	0,03	0,07	0,10	0,06	0,05	0,07	0,04	0,09	0,07	0,06	0,03	0,10
FILADELFIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
GUARINOCIT O	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,11	0,00	0,00	0,00	0,11	0,11
KILÓMETRO 41	0,00	0,00	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
LA DORADA	0,11	0,16	0,26	0,26	0,11	0,07	0,15	0,25	0,13	0,21	0,15	0,27

SECCIONAL	ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIEMB RE
MANZANARE S	0,04	0,00	0,00	0,07	0,00	0,14	0,25	0,07	0,00	0,00	0,00	0,07
MARMATO	0,00	0,08	0,32	0,00	0,00	0,08	0,08	0,17	0,71	0,00	0,16	0,16
MARQUETALI A	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	0,00
MARULANDA	0,00	0,00	0,00	0,51	0,26	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
NEIRA	0,03	0,00	0,05	0,05	0,02	0,02	0,35	0,10	0,00	0,07	0,07	0,00
PALESTINA	0,00	0,00	0,10	0,20	0,20	0,29	0,25	0,00	0,15	0,10	0,05	0,10
RIOSUCIO	0,03	0,05	0,11	0,03	0,05	0,06	0,08	0,14	0,06	0,05	0,06	0,09
RISARALDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SALAMINA	0,03	0,03	0,05	0,00	0,08	0,05	0,00	0,00	0,00	0,03	0,03	0,00
SAMANÁ	0,00	0,16	0,12	0,04	0,04	0,00	0,00	0,04	0,08	0,00	0,08	0,00
SAN JOSÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13	0,00	0,00	0,00
SUPIÁ	0,02	0,02	0,02	0,02	0,00	0,04	0,06	0,02	0,02	0,02	0,00	0,02
VICTORIA	0,00	0,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06	0,39	0,00
VITERBO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,05	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PROMEDIO	0,05	0,07	0,11	0,10	0,10 4	0,05 5	0,09 0	0,097	0,081	0,077	0,066	0,093

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

**Interpretación: Medir la ejecución de la actividades programadas en el plan de servicio al cliente.**

### 6.1.1 Ficha del Indicador

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

## 6.1.2 Resultado

<b>RESULTADO</b>
<b>ENERO – DICIEMBRE 2022</b>
<b>83%</b>

## 6.3 INDICADOR: % SATISFACCIÓN AL CLIENTE

**Interpretación: Medir el servicio prestado por parte de la empresa**

### 6.3.1 Ficha del Indicador

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

### 6.3.2 Resultado

<b>RESULTADO ENERO A DICIEMBRE 2022.</b>
<b>85%</b>

**ENCUESTA DEL SERVICIO AL CIUDADANO 2022**

ENCUESTA DEL SERVICIO AL CIUDADANO 2022			
<b>PREGUNTA 1</b>	<b>1. CALIFIQUE LOS SIGUIENTES CONCEPTOS VALORANDO SEGÚN SU EXPERIENCIA SI ES EXCELENTE, BUENO, REGULAR O DEFICIENTE.</b>		
<b>PREGUNTA 1.A</b>	A. ¿LA CALIDAD DEL AGUA SUMINISTRADA POR EMPOCALDAS S.A.E.S.P. ES?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	40%	92%
	BUENO	52%	
	REGULAR	6%	
	DEFICIENTE	2%	
<b>PREGUNTA 1.B</b>	B. ¿LA ATENCION BRINDADA EN LA OFICINA DE EMPOCALDAS ES?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	26%	90%
	BUENO	64%	
	REGULAR	9%	
	DEFICIENTE	1%	
<b>PREGUNTA 1.C</b>	C. ¿EL SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE EMPOCALDAS S.A.E.S.P. ES?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	23%	91%
	BUENO	68%	
	REGULAR	8%	
	DEFICIENTE	1%	
<b>PREGUNTA 1.D</b>	D. ¿LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA EL USUARIO CON LOS QUE CUENTA EMPOCALDAS, LE PARECEN?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	19%	87%
	BUENO	68%	
	REGULAR	10%	
	DEFICIENTE	3%	
<b>PREGUNTA 1.E</b>	E. ¿LA IMAGEN GENERAL QUE TIENE DE EMPOCALDAS S.A.E.S.P. ES?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	24%	90%
	BUENO	66%	
	REGULAR	8%	
	DEFICIENTE	2%	
<b>PREGUNTA 2</b>	<b>2. ¿INDIQUE CON QUE FRECUENCIA EL SUMINISTRO DE AGUA SE INTERUMPE EN SU VIVIENDA?</b>	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	NUNCA	28%	78%
	UNA VEZ AL MES	50%	
	DOS VECES AL MES	10%	
	TRES VECES AL MES	3%	
	MAS VECES AL MES	9%	
<b>PREGUNTA 2.A</b>	A. ¿GENERALMENTE ES AVISADO EN CASO DE QUE SE DEBA INTERRUMPIR EL SUMINISTRO DE AGUA?	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	NO	59%	59%
	SI	41%	
<b>PREGUNTA 3</b>	<b>¿CUANDO REQUIERE REALIZAR UN RECLAMO O TRAMITE CON EMPOCALDAS S.A. E.S.P. LO HACE A TRAVÉS DE?</b>	N/A	
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	DESPLAZAMIENTO FÍSICO A OFICINA	5%	
	LINEA TELEFONICA Ó CELULAR CALL CENTER	80%	
	LINEA 018000	7%	
	REDES SOCIALES	8%	
<b>PREGUNTA 4</b>	<b>¿LOS CANALES DE RECAUDO ACTUALES, LE PARECEN?</b>	CALIFICACIÓN	META INDICADOR
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	EXCELENTE	35%	94%
	BUENO	59%	
	REGULAR	5%	
	DEFICIENTE	1%	
<b>PREGUNTA 4.A</b>	<b>¿CÚAL ALTERNATIVA DE RECAUDO LE GUSTARIA QUE EMPOCALDAS LE BRINDARA?</b>	N/A	
ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	DATAFONO	4%	
	TRANSFERENCIA BANCARIA	18%	
	PAGO PSE	11%	
	OTRA CÚAL? (NUEVA)	67%	
	PROMEDIO		

## 7 PROCESO SERVICIO DE ALCANTARILLADO

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

### 7.1.1 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

### 7.1.2 Resultado

SECCIONAL	EN ER O	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGO STO	SEPTIE MBRE	OCTU BRE	NOVIE MBRE	DICIE MBRE
AGUADAS	8,3 9	16,77	25,1 6	33,5 5	41,9 4	50,3 2	59,9 5	59,95	68,34	76,73	85,11	93,50
ANSERMA	6,7 5	26,05	37,9 4	45,9 8	49,2	57,2 3	62,7 9	68,72	76,11	81,90	99,91	109,87
ARAUCA	10, 37	19,75	29,6 3	36,5 4	44,6 9	50,1 2	66,0 5	79,75	89,63	96,30	100,00	100,00
ARMA	14, 67	29,33	49,3 3	49,3 3	61,3 3	73,3 3	78,1 5	78,15	86,15	86,15	100,00	100,00
BELALCÁZAR	11, 11	24,07	33,3 3	40,7 4	48,5 2	58,1 5	68,5 2	76,67	84,07	91,48	99,26	103,70
CHINCHINÁ	8,3 2	16,5	24,8 2	34,0 1	43,2 1	51,5 3	60	69,2	77,52	85,69	95,04	104,38
FILADELFIA	8,5 7	17,71	26,2 9	34,8 6	43,4 3	52	60,5 7	69,71	78,29	86,86	94,29	102,29
KM41	17, 65	17,65	34,1 2	34,1 2	50,5 9	50,5 9	67,0 6	67,06	83,53	83,53	83,53	83,53
LA DORADA	5,6 2	13,96	20,9 7	29,3 1	42,7 7	51,2 8	59,5 4	68,29	71,02	80,10	89,68	99,26
MANZANARES	8,4 2	16,85	25,2 7	33,7	42,1 2	50,5 5	58,9 7	67,4	75,82	84,25	92,67	101,10
MARMATO	13, 64	13,64	13,6 4	40,9 1	40,9 1	40,9 1	40,9 1	40,91	40,91	68,18	68,18	68,18
MARQUETALIA	16, 13	29,84	50	66,1 3	100	100	100	100	100,00	100,00	100,00	100,00
MARULANDA	8,3 3	16,67	25	33,3 3	41,6 7	50	58,3 3	66,67	75,00	83,33	91,67	100,00
NEIRA	9,3 8	18,56	27,7 4	32,9 3	42,9 1	65,2 7	83,2 3	95,61	100,00	100,00	100,00	100,00
PALESTINA	9,3	18,6	27,4 4	36,2 8	45,1 2	53,9 5	62,7 9	71,63	80,47	89,30	98,14	106,98

RIOSUCIO	15,96	29,79	40,43	51,06	61,7	72,87	83,51	94,15	100,00	100,00	100,00	100,00
RISARALDA	9,09	18,18	27,27	36,36	45,45	54,55	63,64	73,48	82,58	91,67	100,00	100,00
SALAMINA	8,84	20	31,16	36,98	48,14	57,67	66,51	76,05	84,88	93,95	100,00	100,00
SAMANÁ	9,72	19,44	29,86	40,28	50,69	61,11	71,53	81,94	92,36	100,00	100,00	100,00
SAN JOSÉ	23,33	46,67	65	88,33	100	100	100	100	100,00	100,00	100,00	100,00
SUPIA	10,54	22,45	32,99	42,86	50	56,12	66,33	73,13	79,93	86,73	92,52	107,82
VICTORIA	22,17	36,95	51,72	68,97	83,74	98,52	100	100	100,00	100,00	100,00	100,00
VITERBO	4,61	21,2	21,2	44,24	44,24	67,74	71,89	97,24	100,00	100,00	100,00	100,00
PROMEDIO	11,3	17,65	32,62	43,08	53	61,91	70,01	77,2	83,77	89,83	95,22	79,37
<b>META por mes</b>	<b>8.33</b>	<b>16,67</b>	<b>24.99</b>	<b>33.32</b>	<b>41,65</b>	<b>49,98</b>	<b>58,31</b>	<b>66,64</b>	<b>74,97</b>	<b>83,33</b>	<b>91,63</b>	<b>100</b>

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

### 7.2.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (DESCOLES)</b>
<b>FÓRMULA</b>	Descoles limpiados / Total de descoles x 100
<b>META</b>	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.
<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 Ingeniera

### 7.2.2 Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
AGUADAS	0	0	0	0	100	100	100	100	100	100	100	100

ANSERMA	0	31,59	47,38	63,17	78,96	110,55	0	5,26	5,26	10,53	10,53	26,32
ARAUCA	0	44,45	55,57	66,68	77,79	100,02	0	0	0,00	11,11	22,23	100,02
ARMA	20	20	20	100	100	100	0	0	20	100	100	100
BELALCÁZAR	22,23	44	67	88,91	100	100	22	44	56	78	100	100
CHINCHINÁ	33,34	71	100	100	100	100	33	67	100	100	100	100
FILADELFIA	33,34	67	100	100	100	100	33	33	67	100	100	100
KM41	100,02	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
LA DORADA	23,69	47	66	65,8	92	113	21	39	66	87	100	100
MANZANARES	41,68	36	54	71,44	89	89	18	36	54	71	89	89
MARMATÓ	33,34	33	100	100	100	100	0	0	33	67	100	100
MARQUETALIA	34,49	34	52	72,43	100	100	34	34	55	83	100	100
MARULANDA	16,67	33	50	66,68	83	100	17	33	50	67	83	100
NEIRA	0	83	100	100	100	100	50	50	100	100	100	100
PALESTINA	25,01	50	63	75,02	88	100	25	50	63	75	88	100
RIOSUCIO	14,29	36	50	71,44	86	100	21	36	57	71	93	100
RISARALDA	20	40	60	80,02	100	100	20	40	60	80	100	100
SALAMINA	26,67	47	67	86,68	100	100	0	0	0	20	40	67
SAMANÁ	17,65	35	47	64,72	82	100	18	35	47	65	82	124
SAN JOSÉ	50,01	100	100	100	100	100	0	100	100	100	100	100
SUPIA	22,23	44	78	100	100	100	22	22	44	67	67	78
VICTORIA	100,02	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
VITERBO	9,09	9	55	81,83	82	82	45	91	100	100	100	100
PROMEDIO	28	48,15	64,12	80,64	94	99,78	30	44,21	59,85	76,16	85,86	
<b>META por mes</b>	<b>16,67</b>	<b>33,34</b>	<b>50,01</b>	<b>66,68</b>	<b>83,35</b>	<b>100</b>	<b>16,67</b>	<b>33,34</b>	<b>50,01</b>	<b>66,68</b>	<b>83,35</b>	<b>100</b>

## 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">PARAMETROS FÍSICO-QUÍMICOS</th> <th colspan="2">VALORES MÁXIMOS PERMISIBLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PH</td> <td>6,00 a 9,00 unidades</td> <td>6,00</td> <td>9,00</td> </tr> <tr> <td>Demanda Química de Oxígeno (DQO)</td> <td>180 mg/L O<sub>2</sub></td> <td>150</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO<sub>5</sub>)</td> <td>90 mg O<sub>2</sub>/L</td> <td>30</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>Sólidos Suspendidos Totales</td> <td>90 mg/L</td> <td>100</td> <td>1000</td> </tr> <tr> <td>Grasas y Aceites</td> <td>20 mg/L</td> <td>10</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Nitrógeno Total (mg/L)</td> <td>Análisis y Reporte</td> <td>12,3</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	PARAMETROS FÍSICO-QUÍMICOS		VALORES MÁXIMOS PERMISIBLES		PH	6,00 a 9,00 unidades	6,00	9,00	Demanda Química de Oxígeno (DQO)	180 mg/L O <sub>2</sub>	150	1000	Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO <sub>5</sub> )	90 mg O <sub>2</sub> /L	30	200	Sólidos Suspendidos Totales	90 mg/L	100	1000	Grasas y Aceites	20 mg/L	10	100	Nitrógeno Total (mg/L)	Análisis y Reporte	12,3	100
PARAMETROS FÍSICO-QUÍMICOS		VALORES MÁXIMOS PERMISIBLES																											
PH	6,00 a 9,00 unidades	6,00	9,00																										
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	180 mg/L O <sub>2</sub>	150	1000																										
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO <sub>5</sub> )	90 mg O <sub>2</sub> /L	30	200																										
Sólidos Suspendidos Totales	90 mg/L	100	1000																										
Grasas y Aceites	20 mg/L	10	100																										
Nitrógeno Total (mg/L)	Análisis y Reporte	12,3	100																										
META																													
UNIDAD DE MEDIDA	Valores																												
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE																												
PROCESO AL QUE PERTENECE	SERVICIO DE ALCANTARILLADO																												
RESPONSABLE	Jefe Sección Técnica y Operativa																												

### 7.3.2 Resultado

CALIDAD DEL VERTIMIENTO PLANTA AGUAS RESIDUALES VICTORIA MAYO 2022				
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		6,33	Cumple
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	180	mg/L O <sub>2</sub>	15	CUMPLE
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO <sub>5</sub> )	90	mg O <sub>2</sub> /L	3,5	CUMPLE
Sólidos Suspendidos Totales	90	mg/L	8	CUMPLE
Grasas y Aceites	20	mg/L	10	CUMPLE
Nitrógeno Total (mg/L)	Análisis y Reporte		4,41	Análisis y Reporte

CALIDAD DEL VERTIMIENTO PLANTA AGUAS RESIDUALES VICTORIA NOVIEMBRE 2022					USO INTERNO	
COMPARATIVO CON LA NORMA (Decreto 3930 de 2010) Resolución 0631 de 2015 Art. 08						
REFERENCIA	VALORES MÁXIMOS PERMISIBLES		RESULTADO PTARD		ENTRADA PTARD	% REMOCIÓN
Ph	6,00 a 9,00 unidades		6,28	Cumple	6,84	
Demanda Química de Oxígeno (DQO)	180	mg/L O <sub>2</sub>	15	CUMPLE	999	98,4984985
Demanda Bioquímica de Oxígeno (DBO <sub>5</sub> )	90	mg O <sub>2</sub> /L	3	CUMPLE	546	99,45054945
Sólidos Suspendidos Totales	90	mg/L	8	CUMPLE	33,1	75,83081571
Grasas y Aceites	20	mg/L	24,6	NO CUMPLE	13,5	82,22222222
Nitrógeno Total (mg/L)	Análisis y Reporte		12,3	Análisis y Reporte	41,6	70,43269231

## 8 PROCESO: GESTIÓN AMBIENTAL.

### 8.1 INDICADOR: APROBACIÓN DEL PSMV

**Interpretación: Verificar los planes de saneamiento y manejo de Vertimientos – PSMV presentados y aprobados por Corpocaldas.**

#### 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.

#### 8.1.2 Resultado

Aprobación del PSMV		
Datos	PSMV desarrollados o elaborados	4
	PSMV aprobados en la vigencia	0
<b>Indicador</b>	<b>Aprobación del PSMV</b>	<b>0,00%</b>

### 8.2 INDICADOR: SEGUIMIENTO A FUENTES (AFOROS)

**Interpretación: Medir el porcentaje la cantidad de fuentes monitoreadas.**

#### 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	DE	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	QUE	GESTION AMBIENTAL
RESPONSABLE		Jefe Dpto Planeación y Proyectos

### 8.2.2 Resultado

Seguimiento a Fuentes (aforos)		
Datos	Fuentes monitoreadas	3
	Fuentes utilizadas	47
<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento a Fuentes (aforos)</b>	<b>6,4%</b>

### 8.3 INDICADOR: GESTIÓN DE LODOS.

**Interpretación: Medir la gestión y resultados de cumplimiento, operativo y estratégico del prestados, en función del porcentaje de tratamiento de los lodos generados en los procesos asociados a la prestación del servicio.**

#### 8.3.1 Ficha del Indicador

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

#### 8.3.2 Resultado:

Gestión de Lodos.		
Datos	Plantas con Diseño de Tto de Lodos	1

	Plantas Proyectadas para Diseño de Tto de Lodos	1
<b>Indicador</b>	<b>Gestión de Lodos</b>	<b>100,00%</b>

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

Interpretación: planes ejecutados / planes aprobados.

##### 8.4.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b><u>Avance a los planes saneamiento y manejo de vertimientos.</u></b>
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

##### 8.4.2 Resultado

<b>Avance a los planes saneamiento y manejo de vertimientos.</b>		
Datos	Planes ejecutados	4
	Planes aprobados	6
<b>Indicador</b>	<b>Avance de los PSMV</b>	<b>66,67%</b>

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

Interpretación: Establecer si se cumplió lo establecido por el PUEAA para el periodo de evaluación.

### 8.5.1 Ficha del Indicador

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

### 8.5.2 Resultado

<b>Cumplimiento de programa de uso eficiente y ahorro del Agua –PUEAA</b>		
Datos	Planes ejecutados	24
	Planes aprobados	24
<b>Indicador</b>	<b>Cumplimiento del PUEAA</b>	<b>100,00%</b>

## 9.1 INDICADOR: CUMPLIMIENTO PLAN DE GESTIÓN SOCIAL DE OBRAS

**Interpretación: Medir la ejecución de las actividades programadas con la comunidad**

### 8.5.3 Ficha del Indicador

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

Carrera 23 No: 75 - 82 Manizales -Caldas

#### 8.5.4 Resultado

INDICADOR	Cumplimiento Plan Gestión Social en Obra
FORMULA	34/34
META	100%
PERIODICIDAD DE LA MEDICION	ANUAL

### 8.6 INDICADOR: ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

**Interpretación: Medir la satisfacción de la comunidad de los servicios sociales.**

#### 8.6.1 Ficha del Indicador

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

#### 8.6.2 Resultado.

ASPECTOS DE LA ENCUESTA	PROMEDIO	%
Información antes del inicio de obras	4.9	97,11%
Información de los avances de las obras	4.8	96,08%
Recepción de quejas, peticiones y reclamos	4.7	94,88%
Considera usted que se obtendrán beneficios con la ejecución de la obra	4.9	97,94%
Cuál es su percepción general de la obra realizada	4.9	97,32%

Relación con el personal de la obra (Ingenieros, área social, trabajadores de obra)	4.9	97,32%
Ha escuchado en medios de comunicación locales o regionales información relacionada con EMPOCALDAS	4.5	89,07%
Considera que la información difundida por EMPOCALDAS S.A E.S.P es precisa	4.5	90,83%
Los responsables de la obra suministran adecuadamente la información solicitada por la comunidad	4.8	96,67%

**Nota:** Para el indicador Encuesta de satisfacción, la META es del 95%

Es de aclarar que a la fecha aún 14 contratos de la vigencia 2022 se encuentran en ejecución, por lo tanto aún no se cuenta con el debido proceso social (no han aplicado encuesta de satisfacción a la comunidad)

## 9 PROCESO: GESTIÓN DE PROYECTOS

### 9.1 INDICADOR: %DE PROYECTOS ESTRUCTURADOS.

**Interpretación Medir el grado de cumplimiento de la proyección anual**

#### 9.1.1 Ficha del Indicador

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

#### 9.1.2 Resultado

De enero a diciembre de 2022		
Proyectos estructurados	4	100%
Proyectos proyectados	4	

## 9.2 INDICADOR: % DE PROYECTOS VIABILIZADOS.

**Interpretación:** Determinar los proyectos presentados comparados con los proyectos que son aprobados por los mecanismos de viabilización nacional y departamental

### 9.2.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b><u>% de proyectos viabilizados.</u></b>
<b>FÓRMULA</b>	<b><u>Número de proyectos viabilizados/ número de proyectos estructurados*100</u></b>
<b>META</b>	>40 %
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje (%)
<b>PERIODICIDAD DE MEDICIÓN</b>	Anual
<b>PROCESO AL QUE PERTENECE</b>	GESTION DE PROYECTOS
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe planeación y Proyectos.

### 9.2.2 Resultado.

De enero a diciembre de 2022		
Proyectos viabilizados	3	75%
Proyectos estructurados	4	

## 9.3 INDICADOR: GESTIÓN DE RECURSOS PARA INVERSIÓN

### 9.3.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>GESTIÓN DE RECURSOS PARA INVERSIÓN</b>
<b>FÓRMULA</b>	<b><u>Recursos obtenidos por proyectos estructurados</u> *100</b>  <b>Recursos requeridos por proyectos estructurados</b>

META	25% Semestre Anual	≥50%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE	
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION DE PROYECTOS	
RESPONSABLE	Jefe Departamento Planeación y P	

### 9.3.2 Resultado

ENERO - JUNIO
\$ 18.261.234.940,20/ 24.311.708.123, oo (75,11%)

JULIO A DICIEMBRE
\$ 8532955254/ 24067305958*100 = 77%

## 10 PROCESO: PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA

### 10.1 INDICADOR: MODELACIÓN HIDRÁULICA.

**Interpretación: Medir el grado de cumplimiento de acuerdo a los requerimientos del SUI.**

#### 10.1.1 Ficha del Indicador

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

### 10.1.2 Resultados.

ENERO A DICIEMBRE 2022
100%

## 10.2 INDICADOR: KILÓMETROS ACTUALIZADOS DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

**Interpretación: Determinar los kilómetros actualizados que tiene la empresa en cada vigencia.**

### 10.2.1 Ficha del Indicador

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

## 10.3 INDICADOR: NÚMERO DE INSPECCIONES DE CATASTRO

**Interpretación: Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios aplicables a las actividades de la empresa**

### 10.3.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b><u>Número de Inspecciones de Catastro</u></b>
<b>FÓRMULA</b>	<b><u>Inspecciones realizadas/ Inspecciones Proyectadas*100</u></b>
<b>META</b>	>100%
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje (%)

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	DE	Anual	
PROCESO AL QUE PERTENECE	AL	QUE	PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.
RESPONSABLE			Jefe planeación y Proyectos.

#### 10.4 INDICADOR: SECCIONALES CON CATASTRO DE REDES.

**Interpretación: Identificar las seccionales que tiene actualizado el catastro**

##### 10.4.1 Ficha del Indicador

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

##### 10.4.2 Resultado

### 11 PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

#### 11.1 INDICADOR: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS. RTUNIDAD EN LOS PAGOS

##### 11.1.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS</b>
FÓRMULA	Pagos realizados / Obligaciones reconocidas (Recibidas en tesorería)
META	≥65
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	DE	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	AL QUE	GESTIÓN FINANCIERA
RESPONSABLE		Sección Tesorería

### 11.1.2 Resultado

ENE RO	FEBRE RO	MAR ZO	ABR IL	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOS TO	SEPTIEM BRE	OCTUB RE	NOVIEM BRE	DICIEMB RE
64,16	93,36	95,10	95,77	95,33	97,06	96,31	98,69	98,46	96,02	99,14	99,82

## 11.2 INDICADOR: GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS

### 11.2.1 Ficha del Indicador

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

### 11.2.2 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

## 11.3 INDICADOR: ENDEUDAMIENTO

### 11.3.1 Ficha del Indicador

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

### 11.3.2 Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO SEPTIEMBRE	OCTUBRE DICIEMBRE
15	14	14	21

## 11.4 INDICADOR: ORDENACIÓN DEL GASTO

### 11.4.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>ORDENACIÓN DEL GASTO</b>
FÓRMULA	Total, de gastos comprometidos /Total ingresos recaudados *100
META	IT Ingresos ≥25% Gastos ≤50% IIT Ingresos ≥50% Gastos ≤65%

	<p>IIIT Ingresos <math>\geq 75\%</math></p> <p>Gastos <math>\leq 85\%</math></p> <p>IVT Ingresos <math>\geq 100\%</math></p> <p>Gastos <math>\leq 100\%</math> <span style="float: right;">Meta <math>\geq</math> anual</span></p> <p>100% del presupuesto aprobado</p>
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION FINANCIERA
RESPONSABLE	Jefe Presupuesto

#### 11.4.2 Resultado

ENERO - MARZO		ABRIL - JUNIO		JULIO SEPTIEMBRE		OCTUBRE DICIEMBRE		A
36 ingresos 45 gastos		55 ingresos 65 gastos		63 Ingresos 72 gastos		98 ingresos 82 gastos		
PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	80	PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	85	PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	88	PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	91	19

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

**Interpretación: Por seccional por servicios.**

### 11.5.1 Ficha del Indicador

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

### 11.5.2 Resultado:

<b>SECCIONAL</b>	<b>INDICADOR ACUEDUCTO %.</b>	<b>INDICADOR ALCANTARILLADO %</b>
Aguadas	0,98	1,06
Anserma	0,89	1,18
Arauca	1,03	1,09
Arma	0,70	0,68
Belalcazar	1,10	0,81
Chinchiná	1,56	1,07
Filadelfia	0,78	1,06
Guarinocito	0,98	-
K-41	0,93	0,56
La Dorada	1,21	1,29
Manzanares	0,95	0,94
Marmato	0,57	0,51
Marquetalia	1,05	1,17
Marulanda	0,41	0,52
Neira	1,29	1,23
Palestina	0,66	0,64
Riosucio	1,43	1,43
Risaralda	0,71	0,69
Salamina	1,05	1,14

Samaná	1,00	1,09
San José	0,43	0,32
Supía	0,91	0,79
Victoria	0,66	0,74
Viterbo	1,27	1,31
<b>Total</b>	<b>0,82</b>	<b>0,80</b>

## 12 PROCESO: GESTIÓN CONTRATACIÓN

### 12.1 INDICADOR: PROMEDIO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

#### 12.1.1 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

#### 12.1.2 Resultado

ENERO - JUNIO
2,93
JULIO A DICIEMBRE 2022
3.59

## 12.2 INDICADOR: AHORROS EN CONTRATACIÓN DERIVADOS DE LA PLURALIDAD DE OFERENTES

### 12.2.1 Ficha del indicador.

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

### 12.2.2 Resultado

ENERO - JUNIO
11,66
JULIO - DICIEMBRE
19.74

## 13 PROCESO: GESTIÓN INFORMATICA.

### 13.1 INDICADOR: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

#### 13.1.1 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

### 13.1.2 Resultado

NOMBRE	TOTAL EQUIPOS	TOTAL MANTENIMIENTOS	%	PORCENTAJE ACUMULADO
TOTAL EQUIPOS MANIZALES	121	121	100,00	<b>90,74</b>
TOTAL EQUIPOS SECCIONALES	95	75	78,95	
TOTAL EQUIPOS	<b>216</b>	<b>196</b>		

## 13.2 INDICADOR: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS

### 13.2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Total, equipos con mantenimiento Correctivo} \times 100}{\text{Total, de equipos}}$

	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

### 13.2.2 Resultado

NOMBRE	TOTAL EQUIPOS	TOTAL MANTENIMIENTOS	%	PORCENTAJE ACUMULADO
TOTAL EQUIPOS MANTENIMIENTO O CORRECTIVO	45	45	100,00	<b>100,00</b>
TOTAL EQUIPOS	<b>45</b>			

## 13.3 INDICADOR: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE APLICATIVOS

### 13.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE APLICATIVOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Soportes solucionados por aplicativo}}{\text{Soportes recibidos por aplicativos}} * 100$
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE

PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN INFORMÁTICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

### 13.3.2 Resultado

ENERO - JUNIO
100

JULIO A DICIEMBRE
100

## 13.4 INDICADOR: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

### 13.4.1 Ficha del Indicador

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

### 13.4.2 Resultado

<b>ENERO – MARZO</b>	<b>ABRIL – JUNIO</b>	<b>JULIO – SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE – DICIEMBRE</b>
99,83	99,76	99,80	99,89

## 14.5. INDICADOR: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

### 14.5.1 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

### 14.5.2 Resultado

RESULTADO
ENERO - DICIEMBRE
92%

## 14.6 INDICADOR: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO

### 14.6.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	SOLICITUDES DE SERVICIO (Tickests)
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

#### 14.6.2 Resultado

<b>ENERO MARZO</b>	-	<b>ABRIL - JUNIO</b>	<b>JULIO SEPTIEMBRE</b>	-	<b>OCTUBRE DICIEMBRE</b>	-
100		100	100		100	

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

#### 14.7.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO</b>
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

#### 14.7.2 Resultado

<b>ENERO - MARZO</b>	<b>ABRIL - JUNIO</b>	<b>JULIO SEPTIEMBRE</b>	-	<b>OCTUBRE DICIEMBRE</b>	<b>A</b>
100	100	100		100	

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

### 14.8.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>NÚMERO DE SOLUCIONES DENTRO DEL PLAZO</b>
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

### 14.8.2 Resultado

<b>ENERO - MARZO</b>	<b>ABRIL - JUNIO</b>	<b>JULIO - SEPTIEMBRE</b>	<b>OCTUBRE - DICIEMBRE</b>
90,35	82,37	91,84	90,21

## 14.9 INDICADOR: NUMERO DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD

### 14.9.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD</b>
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

#### 14.9.2 Resultado

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

RESULTADO
ENERO – DICIEMBRE
100

**Nota:** El Plan de Capacitación 2022 tenía como objetivo potenciar las

Carrera 23 No. 75 - 82 Manizales - Caldas

capacidades del talento humano y aprovecharlas en el logro de objetivos de la entidad, se proyectaron para el año 2022, 16 capacitaciones de las cuales se realizaron 16, dando cumplimiento con el **100%** del plan.

## 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

### 15.2.2 Resultado

La Evaluación de Desempeño aplicada para la vigencia 2022 está enmarcada en reconocer el cumplimiento de las funciones esenciales, las competencias personales, las cualidades personales y la calificación del plan de mejoramiento del año anterior, con el fin de identificar el desempeño en las labores diarias de todos los funcionarios

Los criterios de calificación se establecieron de 1 a 4, siendo 1 inferior, 2 regular, 3 satisfactorio y 4 sobresaliente.

La calificación promedio de las 25 seccionales y de Manizales fue de **3.68**. A continuación se muestra la calificación por seccional incluyendo Manizales

AGUADAS	3,6
ANSERMA	3,69
ARAUCA	3,58

ARMA	3,96
BELALCAZAR	3,74
CHINCHINA	3,63
FILADELFIA	3,8
GUARINOCITO	3,9
KM 41	3,6
LA DORADA	3,7
MANZANARES	3,8
MARMATO	3,35
MARQUETALIA	3,7
MARULANDA	3,75
MANIZALES	3,9
NEIRA	3,7
PALESTINA	3,8
RIOSUCIO	3,5
RISARALDA	3,52
SALAMINA	3,73
SAMANA	3,63
SAN JOSE	3,74
SUPIA	3,47
VICTORIA	3,84
VITERBO	3,34

### 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

### 15.2.1 Resultado

RESULTADO
ENERO – DICIEMBRE 2022
88,47%

**Nota:** La Encuesta de Clima Organizacional fue aplicada a 264 trabajadores de la empresa, se evaluaron 8 grupos de información y estuvo compuesta por 24 preguntas, enfocadas en lo estructural y subjetivo del clima organizacional de la empresa, para valorar y promover acciones que eleven el grado de satisfacción de todos los funcionarios, garantizando un conjunto de condiciones y factores favorables desde el punto de vista emocional y físico, en procura de la tranquilidad, el progreso y la productividad de todos los empleados.

De los resultados obtenidos, 7 dimensiones estuvieron por encima de la meta, mientras solo 1 estuvo por debajo del promedio.

Los temas por mejorar son los siguientes: Plan de capacitación. Así pues, se dio cumplimiento al **88,47%** de aplicación de la encuesta y los aspectos por mejorar son **1**.

## 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

### 16.1.2 Resultado

<b>RESULTADO</b>
<b>ENERO – DICIEMBRE</b>
<b>100%</b>

## 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

### 16.2.2 Resultado

<b>RESULTADO</b>
<b>ENERO – DICIEMBRE 2022</b>
<b>0% (NO SE REALIZARON LAS RESPECTIVAS ENCUESTAS)</b>

## 17 PROCESO GESTIÓN JURIDICA:

### 17.1 INDICADOR: AHORRO EN CONCILIACIONES

#### 17.1.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Ahorro en conciliaciones
FÓRMULA	<u>Cuantía conciliada</u>

	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

### 17.2.1 Resultado.

SITUACIÓN	PROCESO	PRETENSIÓN	VALOR CONCILIADO	% (Valor Conciliado / Pretensión)
Daños y perjuicios Emergencia 9 de marzo de 2022	Conciliación Extrajudicial Rad. 1434 de 2022	\$ 99.672 694.7	\$ -	0,00%
Daños y perjuicios predio Hnos. Santamaria	Conciliación Extrajudicial Rad. 1427 de 2022	\$ 2.941 1.070.42	\$ -	0,00%

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

## 17.3 INDICADOR: EFECTIVIDAD EN LA PRODUCCIÓN DE ACTUACIONES DISCIPLINARIAS

### 17.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Efectividad en la producción de actuaciones disciplinarias
FÓRMULA	<u>Quejas aperturadas</u> <u>Quejas recibidas</u> <u>Sentencias + archivo</u> <u>Quejas aperturadas</u>
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe Unidad Control Interno Disciplinario

### 17.3.2 Resultado

ENERO A DICIEMBRE 2022
Quejas aperturadas 21/Quejas recibidas 21: 100%
Sentencia + Archivo 21 /Quejas aperturada 21: 100%

## 17.4 INDICADOR: CARTERA

### 17.4.1 Ficha del Indicador

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

### 17.4.2 Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVI	DICIME
AGUADAS	215	64	50	63	7	64	33	35	33	35	35	36
ANSERMA	34	34	38	34	37	36	36	37	38	46	45	44
ARAUCA	35	12	56	30	34	32	32	32	32	39	39	38

ARMA	134	69	39	37	37	35	35	34	35	47	46	40
BELALCÁZAR	56	58	54	28	30	32	29	30	30	32	32	35
CHINCHINÁ	34	34	38	35	39	39	41	39	40	44	44	42
FILADELFIA	31	28	41	22	26	27	27	30	27	28	27	30
GUARINOCITO	36	36	38	35	39	37	34	65	7	53	51	45
KM41	33	32	29	27	31	29	29	29	30	37	38	37
LA DORADA	41	41	46	45	47	49	49	54	51	71	67	67
MANZANARES	37	11	41	49	30	30	30	30	30	33	31	32
MARMATO	45	37	43	37	43	45	46	47	49	50	54	52
MARQUETALIA	31	32	30	27	30	30	30	52	4	33	33	32
MARULANDA	510	69	36	29	34	37	63	61	65	62	64	63
NEIRA	31	31	31	30	34	33	32	33	32	35	36	36
PALESTINA	94	65	78	54	58	59	59	59	59	73	72	72
RIOSUCIO	32	32	33	30	36	35	34	57	7	38	39	37
RISARALDA	41	40	41	39	43	43	43	43	42	45	43	41
SALAMINA	36	32	32	31	33	34	30	54	9	89	87	82
SAMANÁ	39	52	52	23	27	27	26	26	28	26	28	29
SAN JOSÉ	43	16	60	31	32	31	33	31	35	44	46	41
SUPIA	32	34	37	31	37	37	38	40	40	47	52	50
VICTORIA	32	32	30	26	32	31	28	33	32	34	39	31
VITERBO	35	35	46	26	29	29	31	32	32	37	35	36
PROMEDIO	36	37	42	37	38	40	39	44	37	50	50	49

## 17.5 INDICADOR: CARTERA ALCANTARILLADO

### 17.5.1 Ficha del Indicador

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

RESPONSABLE	Jefe de Cartera
-------------	-----------------

### 17.5.2 Resultado

SECCION AL	ENE RO	FEBR ERO	MAR ZO	AB RIL	MA YO	JUN IO	JUL IO	AGOS TO	SEPTIE MBRE	OCTB RE	NOVIEM BRE	DICIEM BRE
AGUADA S	914	64	46	60	5	62	32	33	32	36	37	37
ANSERM A	31	30	36	32	33	33	33	33	34	36	36	35
ARAUCA	39	16	58	34	35	33	32	33	32	34	35	34
ARMA	0	66	36	35	38	33	35	34	33	31	34	34
BELALCÁ ZAR	807	57	55	32	31	33	29	31	30	36	36	39
CHINCHI NÁ	35	35	41	40	41	42	43	42	42	48	49	48
FILADELF IA	31	26	39	23	25	26	27	29	27	26	26	29
GUARINO CITO	785	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
KM41	39	39	30	34	29	27	27	27	27	27	30	31
LA DORADA	41	38	45	44	44	45	43	45	47	48	48	47
MANZAN ARES	37	11	41	52	29	29	29	30	29	33	32	33
MARMAT O	30	31	39	34	37	35	40	39	39	38	40	40
MARQUE TALIA	36	31	30	30	29	29	29	51	3	29	29	29
MARULA NDA	0	104	43	37	36	37	38	36	41	37	39	40
NEIRA	31	30	31	32	34	32	31	32	32	33	34	35
PALESTIN A	82	68	60	35	36	36	35	35	35	39	39	40
RIOSUCI O	32	31	32	32	35	34	33	57	6	38	39	37
RISARAL DA	31	28	31	31	30	31	30	31	31	30	32	39
SALAMIN A	45	37	37	36	37	36	34	59	7	39	40	38
SAMANÁ	- 4.72 5	50	52	26	29	28	27	28	29	26	28	29
SAN JOSÉ	40	13	56	30	31	30	31	31	36	38	42	39
SUPIA	32	33	36	31	35	35	35	37	35	37	42	40

VICTORIA	32	29	28	28	29	30	27	30	29	62	60	51
VITERBO	36	35	45	28	29	29	31	32	32	34	32	33
PROMEDIO	37	36	41	38	36	39	37	41	34	41	41	41

**Nota:** la empresa en total tarda **41 días** en recuperar la cartera de alcantarillado, en otras palabras la totalidad de la cartera se convierte en efectivo, en un promedio de 41 días

## 18 PROCESO: GESTIÓN DE INVENTARIOS:

### 18.1 INDICADOR: % DE AHORRO EN ADQUISICIONES

**Interpretación:** Determinar el ahorro que se esta obteniendo en los procesos de adquisición.

#### 18.1.1 Ficha del Indicador

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

#### 18.1.2 Resultado.

Valor presupuestado	Total adjudicado	AHORRO	% AHORRO
6.130.487.775	5.701.418.533	429.069.242	7%

## 19 PROCESO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

### 19.1 INDICADOR: DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES REALIZADAS.

**Interpretación: Medir el grado de cumplimiento de las necesidades de reparación y mantenimiento de las seccionales y sede central.**

#### 19.1.1 Ficha del Indicador

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

#### 19.1.2 Resultado.

ACTIVIDAD MANTENIMIENTO REALIZADAS	ACTIVIDAD MANTENIMIENTO PLANIFICADAS	%
4	4	100

(Seccional Supía, Seccional Aguadas y dos mantenimientos en la Sede Manizales)

### 19.2 INDICADOR: EFICIENCIA DE SEGURO Y PÓLIZAS

**Interpretación: Medir el impacto que se tiene y el impacto de siniestros susceptibles a pagos por parte de la aseguradora.**

#### 19.2.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>Eficiencia de seguro y pólizas</b>
------------------	---------------------------------------

FÓRMULA	<b><math>\frac{\text{Presupuesto entregado/}}{\text{Presupuesto programados}} \times 100</math></b>
META	Disminución en el presupuesto
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Anual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
RESPONSABLE	Jefe administrativa y Financiera.

### 19.2.2 Resultado

ENERO A DICIEMBRE 2022	
PRESUPUESTO ENTREGADO	PRESUPUESTO PROGRAMADO
257.963.727	257.963.727
100%	

### 19.3. INDICADOR: REVISORÍA FISCAL

**Interpretación: Identificar el tratamiento de los hallazgos fiscales de la empresa**

#### 19.3.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b><u>Revisoría Fiscal</u></b>
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.

#### 19.3.2 Resultado:

Se obtuvo un cumplimiento del 100% en el indicador de revisoría fiscal (En el año 2022 no hubo hallazgos de revisoría fiscal)

## 20 PROCESO: CONTROL DE LA GESTIÓN.

### 20.1 INDICADOR: ÍNDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL.

**Interpretación: Medir el porcentaje del FURAG y subir el porcentaje de cada vigencia.**

#### 20.1.1 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.

#### 20.1.2 Resultado

IDI AÑO 2020: 77,4	IDI AÑO 2021: 80,6	<b>VARIACIÓN 3,2 PUNTOS</b>
-----------------------	--------------------	-----------------------------

Se aclara que el resultado del IDI del 2022 se tendrá disponible en junio o julio aproximadamente, toda vez que, el auto reporte se realiza en el primer trimestre con la información de la vigencia anterior.

## 21 PROCESO: CONTROL INTERNO:

### 21.1 INDICADOR: CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS

#### 21.1.1 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	Control Interno

### 21.1.2 Resultado

ENERO A DICIEMBRE
93

## 21.2 INDICADOR: CUMPLIMIENTO PLAN DE MITIGACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS

### 21.2.1 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
-------------	----------------------

### 20.1.2 Resultado

ENERO – AGOSTO
68%

### 21.3 INDICADOR: EFECTIVIDAD DE LOS CONTROLES.

**Interpretación: Reducir la materialización de los riesgos de la empresa.**

#### 21.3.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Efectividad de los controles.	
FÓRMULA	<u>Riesgos materializados/ Riesgos identificados.</u>	
META	<20 %	
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)	
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	ANUAL	
PROCESO AL QUE PERTENECE	Control Interno-	
RESPONSABLE	Jefe control interno.	

#### 21.3.2 Resultado

RESULTADO ENERO A DICIEMBRE 2022.
12%

Equivalente a 12 riesgos materializados.

### 21.4 INDICADOR: EFECTIVIDAD DE LAS AUDITORIAS

#### 21.4.1 Ficha del Indicador

**Interpretación: identificar las falencias y las acciones de mejora por medio de planes de mejoramiento.**

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.	

#### 21.4.2 Resultado

RESULTADO ENERO A DICIEMBRE 2022.
66%

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

**Interpretación: Medir el cumplimiento de FURAG y subir el porcentaje en cada vigencia.**

#### 21.5.1 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.

### 21.5.2 Resultado

RESULTADO ENERO A DICIEMBRE 2022.
81.3

### RELACION DE PROCESOS QUE NO REPORTARON INFORMACION:

PROCESO	INDICADOR	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	RESPONSABLE
GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA	% Satisfacción del cliente en laboratorio	Anual	Jefe sección Técnica
PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Kilómetros actualizados de redes Ac Al	Anual	Jefe Planeación y Proyectos
PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Numero de Inspección de Catastro	Anual	Jefe Planeación y Proyectos
PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Seccionales con catastro	Anual	Jefe Planeación y Proyectos

### 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 Hidrico	Diego Alejandro Patiño Rincón	

Original firmado

Carrera 23 No. 75 - 82 Manizales -Caldas

	Cobertura de alcantarillado	Coordinador de Acueducto y Saneamiento Hídrico	Diego Alejandro Patiño Rincón	Original firmado
	Cumplimiento de Indicadores Plan Estratégico	Coordinadora de Procesos o quien haga sus veces	Alberto Arango	Original firmado
	Avance en el Plan Acción Institucional	Coordinadora de Procesos o quien haga su veces	Sofía Londoño Ángel -	Original firmado
	Porcentaje de ejecución del POIR	Coordinador Acueducto y Saneamiento Hídrico	Diego Alejandro Patiño	Original firmado
COMUNICACIONES	Eficacia de las publicaciones	Jefe de Comunicaciones	Mariana Gutiérrez	Original firmado
	Cumplimiento al plan estratégico de comunicaciones	Jefe de Comunicaciones	Mariana Gutiérrez	Original firmado
GESTIÓN COMERCIAL	Eficiencia en el recaudo	Jefe Depto. Comercial	Rubiela Fonseca	Original firmado
	ICUF	Jefe Sección Facturación	Rubiela Fonseca	Original firmado
	Tiempo de entrega de expedientes de defraudación de fluidos	Jefe Depto. Comercial	William Molina	Original firmado
SERVICIO DE ACUEDUCTO	Índice de pérdidas por usuario facturado	Inspector ANC (mide el ISUF)	José Arístides González	Original firmado
	Continuidad del servicio	Auxiliar de Ingeniería - Acueducto	Nolberto Pineda	Original firmado
	IRCA	Jefe Sección Técnica Operativa	Nubia Janeth Galvis	Original firmado
GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA	Cumplimiento al cronograma de toma de muestras	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	Original firmado
	Tiempo de entrega de resultados	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	

	% de PQRSD atendidos en los tiempos establecidos	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	Original firmado
	Cumplimiento en los reportes al SUI de acuerdo a lo establecido en el procedimiento.	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	Original firmado
	% de pruebas PICCAP Satisfactorias	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	Original firmado
	% de equipos con intervención metrológica	Jefe Sección Técnica y Operativa	Nubia Janneth Galvis	Original firmado
	% Satisfacción del Cliente	Jefe Sección Técnica y Operativa Coordinadora de Calidad	Nubia Janneth Galvis	Original firmado
SERVICIO AL CLIENTE	PQRs a favor del usuario	Jefe Oficina PQR	Luz Ensueño Garzón M.	Original firmado
	Cumplimiento del plan de trabajo de servicio al cliente	Servicio al cliente	Bertha Lucía Guzmán	
	% Satisfacción del Cliente	Servicio al cliente	William Molina	
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	Cumplimiento a mantenimientos críticos	Auxiliar de Ingeniería - Alcantarillado	José Guillermo Giraldo	
		Auxiliar de Ingeniería	José Guillermo Giraldo	
	Calidad de agua vertida de acuerdo a la Resolución 631 de 2015	Jefe Sección Técnica Operativa	Nubia Janneth Galvis	
GESTIÓN AMBIENTAL	Aprobación del PSMV	Coordinador Acueducto y Saneamiento	Andrés Felipe Grisales	
	Seguimiento a fuentes (Aforos)	Coordinador Acueducto y Saneamiento	Andrés Felipe Grisales	

	Gestión de lodos	Coordinador Acueducto y Saneamiento	Andrés Felipe Grisales	
	Avance a los planes saneamiento y manejo de vertimientos( CPSMV)	Coordinador Acueducto y Saneamiento	Andrés Felipe Grisales	
	Cumplimiento del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua — PUEAA	Coordinador Acueducto y Saneamiento	Andrés Felipe Grisales	
GESTIÓN SOCIAL	Cumplimiento Plan de Gestión Social de Obras	Promotor desarrollo a la comunidad	Tatiana María Betancur	
	Encuestas de Satisfacción	Promotor desarrollo a la comunidad	Tatiana María Betancur	
	% de proyectos estructurados	Jefe Departamento Planeación y Proyectos o quien haga sus veces	Jhony Alejandro Valencia Luisa Fernanda Calderón	Original firmado
	% de proyectos viabilizados	Jefe Departamento Planeación y Proyectos o quien haga sus veces	Jhony Alejandro Valencia Luisa Fernanda Calderón	
	Gestión de recursos para inversión	Coordinador de Acueducto y Saneamiento Hídrico	Diego Alejandro Patiño	
PLANEACIÓN Y GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA	Modelación hidráulica	Coordinador de Acueducto y Saneamiento Hídrico	Diego Alejandro Patiño Rincón	
	Kilometros Actualizados de redes Acueducto y Alcantarillado	Jefe Departamento Planeación y Proyectos	Robinson Ramírez	
	Numero de Inspecciones de Catastro	Jefe Departamento Planeación y Proyectos	Robinson Ramírez	
	Seccionales con catastro de redes	Jefe Departamento Planeación y Proyectos	Robinson Ramírez	

GESTIÓN FINANCIERA	Oportunidad en los pagos	Jefe Tesorería	Jhon Jairo García O.	
	Grado de aprovechamiento de los recursos	Jefe Contabilidad	Estefanía Londoño	
	Endeudamiento	Jefe Contabilidad	Estefanía Londoño	
	Ordenación del Gasto	Jefe Presupuesto	José Oscar Bedoya	
GESTIÓN FINANCIERA	Comparativo del costo de la prestación del servicio frente al valor facturado (Acueducto - Alcantarillado)	Analista de Costos	Luz Adriana Cardona	
GESTIÓN CONTRATACIÓN	Promedio evaluación de proveedores	Secretaría General	Bertha Lucía Guzmán	
	Ahorros en contratación derivados de la pluralidad de oferentes	Secretaría General	Bertha Lucía Guzmán	
GESTIÓN INFORMÁTICA	Mantenimiento preventivo de Equipos	Jefe Sección Sistemas	Diana Salazar	
	Mantenimiento Correctivo de Equipos	Jefe Sección Sistemas	Diana Salazar	
	Disponibilidad del Servicio de Internet	Jefe Sección Sistemas	Diana Salazar	
	Disponibilidad del servicio de aplicativos	Jefe Sección Sistemas	Diana Salazar	
	Encuesta satisfacción del Cliente Interno	Jefe Sección Sistemas	Diana Salazar	

	Solicitudes de servicio (Tickest)	Jefe Sección Sistemas	Diana Salazar	
	Solicitudes de servicio (Tickets), solucionados en el primer contacto	Jefe Sección Sistemas	Diana Salazar	
	Número de soluciones dentro del plazo solicitado para los tickets	Jefe Sección Sistemas	Diana Salazar	
GESTIÓN INFORMATICA	Violaciones de la seguridad	Jefe Sección Sistemas	Diana Salazar	
GESTIÓN HUMANA	Cumplimiento en la ejecución del programa anual de capacitación	Jefe de Gestión Humana	Diana Orozco	
	Diagnóstico de desempeño y de plan mejoramiento individual	Jefe de Gestión Humana	Diana Orozco	
	Encuesta de clima organizacional	Jefe de Gestión Humana	Diana Orozco	
GESTIÓN DOCUMENTAL	% Cumplimiento en manejo de expedientes	Auxiliar de archivo	Bertha Lucía Guzmán	
	Encuesta de percepción del cliente interno	Auxiliar de archivo	Bertha Lucía Guzmán	
GESTIÓN JURÍDICA	Ahorro en conciliaciones	Profesional Unidad Jurídica	Ángela María Zuluaga	
	Efectividad en la producción de actuaciones disciplinarias	Jefe Unidad de Control Disciplinario Interno	Nicolás Villamil	
		Jefe Unidad de Control Disciplinario Interno	Nicolás Villamil	
	Rotación de cartera	Jefe de Cartera	María Alejandra Clavijo	

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

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

- ❖ Con relación a la consolidación y recopilación de los indicadores de gestión por procesos de EMPOCALDAS. S.A E.S.P de enero a diciembre 2022, se evidencia que primeramente la empresa cuenta con 78 indicadores y 21 procesos, de estos, el número de indicadores por frecuencia de medición se compone de la siguiente manera: 16

mensuales, 10 trimestrales, 9 semestrales, 44 anuales y uno eventual, según la Hoja de Vida de Indicadores cargada en Sistema de Gestión Institucional de EMPOCALDAS S.A E.S.P.

- ❖ Se evidencia que los responsables de procesos son comprometidos con sus resultados, sin embargo les falta más apropiación y adherencia a los indicadores, sobre todo los indicadores anuales ya que no les prestan la debida importancia y atención.
- ❖ Una estrategia de mejoramiento como recomendación, sería realizar una reunión con todos los responsables de procesos para replantear indicadores, reducir el número de ellos y verificar la efectividad que tienen en la empresa y si realmente sirven para medir el rendimiento del proceso.
- ❖ Se recomienda para el nivel de empresa como lo es EMPOCALDAS S.A E.S.P, gestionar un software que permita medir los indicadores de procesos en línea y en tiempo real. Que sea el departamento de Planeación y Proyectos quien coordine el manejo del software y de la mano con Gestión Humana se realice una socialización y sensibilización a todos los responsables de procesos para que mantengan los indicadores actualizados mes a mes.
- ❖ Lo que se pretende con ello es que la alta gerencia pueda tomar decisiones reales con respecto a estos indicadores y se les preste la importancia que es debida, para agregar valor y aumentar la productividad, el rendimiento y el cumplimiento de los objetivos institucionales con los datos actualizados, verídicos y medidos a tiempo.
- ❖ Así por medio del autocontrol de cada responsable de proceso, jefes, líderes y de la mano de la oficina de Control Interno se pueda realizar seguimiento exhaustivo y además desarrollar reconocimientos a los responsables de procesos que cumplan y excedan la meta establecida, no obstante los responsables que no cumplan con lo acordado en las fechas establecidas se realice unas acciones correctivas y estrategias de mejora, con el fin de que el mapa de procesos, clave para la eficiencia institucional, repercuta en la satisfacción del usuario.
- ❖ Estas recomendaciones se realizaran también al Comité de Institucional de Coordinación de Control Interno. CICC I además que cada responsable de proceso debe socializar sus indicadores y revisar su cumplimiento y así proponer estrategias que vayan en pro del crecimiento empresarial.

**SOFIA LONDOÑO ANGEL**  
**Contratista apoyo Dpto. Planeación y Proyectos**  
**EMPOCALDAS S.A. E.S.P**