

**INFORME INDICADORES DE GESTIÓN PROCESOS DE EMPOCALDAS S.A.  
E.S.P., CON CORTE A MAYO DE 2022**

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

**GESTIÓN COMERCIAL**

**1. Indicador: RECAUDO**

**1.1. Ficha del Indicador**

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

**1.2. Resultado**

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

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

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

### 2.1 Ficha del Indicador

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

### 2.2. Resultados

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO
LA DORADA	20	10
ARMA	25	

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

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

#### 3.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	ICUF (Índice de consumo por Usuario facturado)
FÓRMULA	$\frac{\text{Volumen de agua facturada}}{\text{Número de suscriptores}}$
META	Por Seccional
UNIDAD DE MEDIDA	m <sup>3</sup> /suscriptor/ mes
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe Departamento Comercial

#### 3.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Meta por Seccional ( $\geq$ )
AGUADAS	9,56	9,28	9,65	8,77	9,48	11
ANSERMA	6,92	9,66	8,33	8,18	8,67	13
ARAUCA	6,31	11,3	10,64	11,18	12,02	16
ARMA	21,93	11,31	10,10	10,45	10,66	13
BELALCÁZAR	2,34	9,52	9,32	9,97	9,83	13
CHINCHINÁ	7,85	22,34	20,85	21,22	21,64	13
FILADELFIA	4,52	8,14	7,59	7,90	8,09	13
GUARINOCITO	2,94	21,1	19,14	22,06	20,28	16
KM41	3,3	12,1	10,51	10,69	12,26	16
LA DORADA	11,93	19,72	18,17	17,41	17,61	16
MANZANARES	4,11	7,54	7,71	7,65	7,79	13
MARMATO	8,11	20,67	18,12	19,17	20,70	13
MARQUETALIA	3,47	8,85	9,39	8,64	8,85	13
MARULANDA	0,65	5,05	5,16	4,75	4,98	11
NEIRA	2,44	10,21	9,91	10,90	10,54	13
PALESTINA	4,25	9,83	9,16	9,87	10,04	13

RIOSUCIO	6,24	9,93	9,49	10,65	10,05	13
RISARALDA	4,63	8,05	7,60	7,69	6,88	13
SALAMINA	3,14	8,69	8,13	8,69	8,24	13
SAMANÁ	2,87	8,09	7,72	8,06	8,61	13
SAN JOSÉ	3,57	8,79	8,18	8,42	8,44	13
SUPIA	8,71	15,31	12,14	13,75	12,52	13
VICTORIA	6,48	8,77	8,66	9,26	8,43	16
VITERBO	4,48	13,17	12,93	13,73	13,89	16
PROMEDIO	5,86	14,36	13,33	13,51	13,58	

## SERVICIO DE ACUEDUCTO

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

#### 4.1. Ficha del Indicador

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

#### 4.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Meta por Seccional (≤)
AGUADAS	9,48	7,88	10,09	9,32	10,36	9,54
ANSERMA	6,88	4,11	7,20	6,37	6,03	6,55
ARAUCA	6,18	3,20	6,81	6,42	5,75	7,44
ARMA	21,69	23,66	22,60	30,61	23,68	22,24
BELALCÁZAR	2,38	2,40	3,67	3,48	4,13	6
CHINCHINÁ CA-CV	7,61	2,92	6,69	5,13	6,72	6,83
FILADELFIA	4,49	3,07	5,03	3,66	4,52	6,8
GUARINOCITO	2,89	7,47	7,44	10,15	11,16	7,37
KILOMETRO 41	3,26	6,92	5,28	6,63	5,03	8,67
LA DORADA	11,78	9,24	13,30	13,28	13,12	10,07
MANZANARES	4,09	4,31	5,23	6,04	4,95	7,1
MARMATO	7,97	3,39	8,36	8,03	9,30	33,86
MARQUETALIA	3,46	2,64	3,09	2,99	2,49	6
MARULANDA	0,64	2,05	0,43	0,26	0,70	6

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	Meta por Seccional (≤)
NEIRA	2,41	1,40	3,24	2,13	2,81	6
PALESTINA	4,83	4,14	5,72	5,58	5,47	6
RIOSUCIO	6,23	5,62	7,73	5,73	5,89	8,61
RISARALDA	4,60	3,04	3,30	2,82	3,15	6,45
SALAMINA	3,12	2,41	3,91	3,41	6,16	6
SAMANÁ	2,86	2,55	3,58	2,71	2,83	6
SAN JOSÉ	3,56	4,24	2,71	2,70	3,58	6,63
SUPIA	8,69	10,55	14,20	11,88	15,17	12,32
VICTORIA	6,45	4,92	7,01	6,34	7,06	8,49
VITERBO	4,46	4,69	8,12	6,58	6,38	10,17
PROEDIO	5,83	5,28	6,86	6,76	6,93	<b>9,54</b>

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

### 5.1. Ficha del Indicador

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

### 5.2. Resultado

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

## 6. Indicador: CONTINUIDAD DEL SERVICIO

### 6.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	CONTINUIDAD DEL SERVICIO
FÓRMULA	$\frac{\text{Horas del mes} - \text{Horas de suspensión del servicio}}{\text{Horas del me}} \times 100$
META	≥98.36 (Resolución 688 de 2014)
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniería

## 6.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
AGUADAS	99,88	99,91	99,88	99,83	99,75
ANSERMA	99,75	99,90	99,81	99,77	99,92
ARAUCA	99,32	96,43	95,85	100,00	100,00
ARMA	99,82	99,44	96,14	99,81	99,84
BELALCÁZAR	99,83	99,81	99,74	99,59	99,71
CHINCHINÁ	99,98	99,97	99,55	99,82	98,38
FILADELFIA	100,00	100,00	99,99	92,14	97,67
GUARINOCITO	99,00	100,00	94,66	93,46	96,14
KM41	100,00	99,21	99,13	98,55	99,76
LA DORADA	99,69	99,72	99,33	99,74	99,33
MANZANARES	100,00	99,61	99,83	99,99	99,99
MARMATO	99,73	98,74	99,91	99,14	99,62
MARQUETALIA	99,58	100,00	99,47	100,00	98,92
MARULANDA	99,21	100,00	100,00	100,00	100,00
NEIRA	99,82	99,93	99,91	98,58	99,98
PALESTINA	96,78	99,79	95,47	94,37	99,81
RIOSUCIO	99,27	99,79	99,82	99,86	99,99
RISARALDA	99,98	99,96	99,95	99,86	99,96
SALAMINA	99,07	99,79	99,97	93,32	99,72
SAMANÁ	99,99	100,00	99,98	99,98	99,95
SAN JOSÉ	99,98	99,94	96,14	99,48	99,90
SUPIA	99,26	99,90	99,97	99,62	99,83
VICTORIA	99,83	99,44	99,71	99,82	99,95
VITERBO	99,98	99,99	100,00	99,93	99,98

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
PROMEDIO	99,57	99,64	98,93	98,61	99,50

## SERVICIO DE ALCANTARILLADO

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

#### **7.1. Ficha del Indicador**

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

#### **7.2. Resultado**

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
AGUADAS	8,39	16,77	25,16	33,55	41,94
ANSERMA	6,75	26,05	37,94	45,98	49,20
ARAUCA	10,37	19,75	29,63	36,54	44,69
ARMA	14,67	29,33	49,33	49,33	61,33
BELALCÁZAR	11,11	24,07	33,33	40,74	48,52
CHINCHINÁ	8,32	16,50	24,82	34,01	43,21
FILADELFIA	8,57	17,71	26,29	34,86	43,43
KM41	17,65	17,65	34,12	34,12	50,59
LA DORADA	5,62	13,96	20,97	29,31	42,77
MANZANARES	8,42	16,85	25,27	33,70	42,12
MARMATO	13,64	13,64	13,64	40,91	40,91
MARQUETALIA	16,13	29,84	50,00	66,13	100,00
MARULANDA	8,33	16,67	25,00	33,33	41,67
NEIRA	9,38	18,56	27,74	32,93	42,91
PALESTINA	9,30	18,60	27,44	36,28	45,12
RIOSUCIO	15,96	29,79	40,43	51,06	61,70
RISARALDA	9,09	18,18	27,27	36,36	45,45
SALAMINA	8,84	20,00	31,16	36,98	48,14
SAMANÁ	9,72	19,44	29,86	40,28	50,69

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
SAN JOSÉ	23,33	46,67	65,00	88,33	100,00
SUPIA	10,54	22,45	32,99	42,86	50,00
VICTORIA	22,17	36,95	51,72	68,97	83,74
VITERBO	4,61	21,20	21,20	44,24	44,24
PROMEDIO	11,3	17,65	32,62	43,08	53,00
<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>

## 8. Indicador: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO (DESCOLES)

### 8.1. Ficha del Indicador

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

### 8.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
AGUADAS	0,00	0,00	0,00	0,00%	100,00
ANSERMA	0,00	31,59	47,38	63,17%	78,96
ARAUCA	0,00	44,45	55,57	66,68%	77,79
ARMA	20,00	20	20	100,00%	100
BELALCÁZAR	22,23	44	67	88,91%	100
CHINCHINÁ	33,34	71	100	100,00%	100
FILADELFIA	33,34	67	100	100,00%	100
KM41	100,02	100	100	100,00%	100
LA DORADA	23,69	47	66	65,80%	92
MANZANARES	41,68	36	54	71,44%	89
MARMATO	33,34	33	100	100,00%	100
MARQUETALIA	34,49	34	52	72,43%	100
MARULANDA	16,67	33	50	66,68%	83
NEIRA	0,00	83	100	100,00%	100
PALESTINA	25,01	50	63	75,02%	88



SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
RIOSUCIO	14,29	36	50	71,44%	86
RISARALDA	20,00	40	60	80,02%	100
SALAMINA	26,67	47	67	86,68%	100
SAMANÁ	17,65	35	47	64,72%	82
SAN JOSÉ	50,01	100	100	100,00%	100
SUPIA	22,23	44	78	100,00%	100
VICTORIA	100,02	100	100	100,00%	100
VITERBO	9,09	9	55	81,83%	82
<b>PROMEDIO</b>	<b>28</b>	<b>48,15</b>	<b>64,12</b>	<b>80,64</b>	<b>94</b>
<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>

## GESTIÓN JURÍDICA

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

#### 9.1. Ficha del Indicador

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

#### 9.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
AGUADAS	0,09	0,11	0,09	0,09
ANSERMA	0,07	0,01	0,14	0,14
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,06
ARMA	0,00	0,00	0,00	0,00
BELALCÁZAR	0,00	0,00	0,00	0,00
CHINCHINÁ	0,03	0,07	0,10	0,06
FILADELFIA	0,00	0,00	0,00	0,00
GUARINOCITO	0,00	0,00	0,00	0,00
KILÓMETRO 41	0,00	0,00	0,00	0,15
LA DORADA	0,11	0,16	0,26	0,26

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
MANZANARES	0,04	0,00	0,00	0,07
MARMATO	0,00	0,08	0,32	0,00
MARQUETALIA	0,00	0,00	0,00	0,00
MARULANDA	0,00	0,00	0,00	0,51
NEIRA	0,03	0,00	0,05	0,05
PALESTINA	0,00	0,00	0,10	0,20
RIOSUCIO	0,03	0,05	0,11	0,03
RISARALDA	0,00	0,00	0,00	0,00
SALAMINA	0,03	0,03	0,05	0,00
SAMANÁ	0,00	0,16	0,12	0,04
SAN JOSÉ	0,00	0,00	0,00	0,00
SUPÍA	0,02	0,02	0,02	0,02
VICTORIA	0,00	0,18	0,00	0,00
VITERBO	0,00	0,00	0,00	0,00
PROMEDIO	0,05	0,07	0,11	0,10

## INDICADORES CON PERIODICIDAD MENSUAL – RESULTADOS GENERALES

### PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

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

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

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

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

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

### PROCESO: GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA

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

### **11.1 Ficha del Indicador**

<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	Asistente de Planta

### **11.2. Resultado**

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
100	100	100	100	100

## **12. CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE MUESTRAS**

### **11.1 Ficha del Indicador**

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

### **11.2. Resultado**

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
AGUADAS	100,0	100,0	87,5	100,0	62,5
ANSERMA	100,0	100,0	100,0	100,0	96,9
ARAUCA	50,0	100,0	100,0	100,0	100,0
ARMA	25,0	100,0	100,0	50,0	100,0
BELALCÁZAR	50,0	100,0	100,0	100,0	75,0
CHINCHINÁ	100,0	100,0	100,0	100,0	96,9
FILADELFIA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
GUARINOCITO	50,0	75,0	50,0	100,0	50,0
KILÓMETRO 41	25,0	100,0	50,0	100,0	50,0
LA DORADA	100,0	100,0	100,0	100,0	50,0
MANZANARES	100,0	100,0	100,0	87,5	100,0
MARMATO	100,0	100,0	100,0	87,5	100,0
MARQUETALIA	62,5	87,5	100,0	100,0	50,0
MARULANDA	25,0	100,0	100,0	100,0	100,0
NEIRA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
PALESTINA	100,0	100,0	75,0	100,0	100,0
RIOSUCIO	100,0	100,0	100,0	100,0	78,1
RISARALDA	100,0	100,0	100,0	100,0	87,5
SALAMINA	100,0	100,0	100,0	100,0	75,0
SAMANÁ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
SAN JOSÉ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
SUPIÁ	100,0	100,0	100,0	96,9	75,0
VICTORIA	100,0	100,0	100,0	100,0	50,0
VITERBO	100,0	100,0	100,0	100,0	87,5

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

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

ORIGINAL FIRMADO POR  
**ROBINSON RAMIREZ HERNANDEZ**  
Jefe Departamento Planeación y Proyectos

ORIGINAL FIRMADO POR  
**MARIA CECILIA ZULUAGA LÓPEZ**  
Coordinadora de Procesos