

Información General de Indicadores Empresas Publicas de Armenia ESP							
Proceso	Responsable	Actividad	Nombre del indicador	Formula Indicador	Periodicidad		
Análisis y Mejora	Director Planeación Corporativa Representante de la Alta Dirección	Luz Adriana Aguirre Franco Alba Luero Ordóñez Anas	Control de Documentos y Registros de EPA ESP.	trámite de aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad	$\frac{\text{N}^\circ \text{ solicitudes de emisión aprobadas} * 100}{\text{N}^\circ \text{ solicitudes de emisión recibidas} - \text{No. de Solicitudes de emisión Recibidas con observaciones}}$	mensual	
Dirección Planeación Corporativa	Director Planeación Corporativa	Luz Adriana Aguirre Franco	Ejecución de acciones establecidas en los programas de Gestión Ambiental	Cumplimiento de los programas ambientales del sistema de Gestión Ambiental	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas de los programas ambientales del SGA} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de actividades establecidas en los programas ambientales del SGA}}$	Semestral	
			mesas de trabajo del Comité de Gestión Ambiental	reuniones Mesas Ambientales	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Mesas del Comité Ambiental realizadas} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de Mesas de Comité Ambiental programadas}}$	Semestral	
			Cumplimiento ambiental	normativa Legal Vigente	Cumplimiento Normativa Legal Vigente	$\frac{\text{Valor promedio de cumplimiento legal ambiental} * 100}{\text{calificación mas alta de cumplimiento legal ambiental}}$	Semestral
			Coordinación SUI	Cumplimiento de cargues al SUI	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de reportes habilitados}}{\text{N}^\circ \text{ de reportes certificados}}$	trimestral	
			banco de programas proyectos de inversión BPPI	Cumplimiento de las Metas del Plan de Acción	$\frac{[(\text{E de los porcentajes de ejecución de las metas del Plan de Acción}) / (\text{Numero total de metas del Plan de Acción})] * 100\%}{}$	trimestral	
			Banco de Programas Proyectos de Inversión BPPI	Ejecución Financiera de los proyectos de inversión	$\frac{[(\text{Presupuesto de inversión ejecutado}) / (\text{Presupuesto de inversión apropiado definitivo})] * 100}{}$	trimestral	
Dirección Comercial	Director Comercial	Jorge Ivan Rengifo	PQRDS	Procedencias	$\frac{\text{Procedencias PQRDS} * 100}{\text{total PQRDS}}$	mensual	
			Facturación	Evolucion de usuarios	$\frac{\text{Total usuarios} - \text{Meta} + 100}{\text{Meta}}$	mensual	
			Facturación	Evolucion consumo facturado m3	$\frac{\text{Total m}^3 \text{ facturados}}{\text{meta}} * 100$	mensual	
			PQRDS	Reclamaciones	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de PQRDS} + \text{Periodo de facturación} + 100}{\text{N}^\circ \text{ total de suscriptores}}$	mensual	
			Facturación	Evolución de la facturación	$\frac{\text{total valor facturado}}{\text{Meta}} * 100$	mensual	
Dirección Control de Gestión	Director Control de Gestión	Carlos Alberto Castillo Escobar	Evaluación y seguimiento	Evaluación y seguimiento	$\frac{\text{Evaluación y seguimiento ejecutadas}}{\text{Evaluación y seguimiento programadas}}$	trimestral	
Dirección de Comunicaciones	Director de Comunicaciones	Luis Ernesto Acero	Actividades con la comunidad	Actividades con la comunidad	$\frac{\text{Cantidad de actividades realizadas}}{\text{Cantidad de Solicitudes Recibidas o programadas}}$	trimestral	
			Comunicaciones	Campañas realizadas	Mediáticas	$\frac{\text{No. campañas realizadas} * 100}{\text{campañas proyectadas}}$	trimestral
			Comunicaciones	Publicaciones emitidas en los medios de difusión		$\frac{\text{Publicaciones Emitidas} = \text{No. publicaciones difundidas} * 100}{\text{Publicaciones requeridas}}$	trimestral



Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	Hernán Darío Duque Valencia	Tecnologías de la Información y las comunicaciones	NIT: 890000439-9	nivel de respuesta a las solicitudes tecnológicas	$(\text{cantidad de Solicitudes Realizadas}) * 100$ $(\text{cantidad de solicitudes recibidas})$	trimestral
				Nivel de cumplimiento de Gobierno en Línea	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades Galt ejecutadas}}{\text{N}^\circ \text{ de actividades planificadas}} * 100$	trimestral	
				Nivel contratos aprobados	$\frac{\text{Contratos} * 100}{\text{Estudios previos aprobados}}$	trimestral	
				Cumplimiento de actividades ejecutadas contratadas	$\frac{(\text{No. Actividades Ejecutadas}) * 100}{(\text{Obligaciones Contratadas})}$	trimestral	
				nivel de requerimientos solicitados de los procesos	$\frac{\text{Solicitudes requeridas} * 100}{\text{Estudios previos aprobados}}$	trimestral	
Dirección Financiamiento	Director Financiamiento	Gonzalo García Rivera	Tesorería	Comportamiento del recaudo en bancos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de cupones recaudados en banco} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de cupones facturados}}$	mensual	
				Comportamiento del recaudo en cajas EPA	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de cupones recaudados en caja} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de cupones facturados}}$	mensual	
				Eficiencia en el recaudo	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de facturas recaudadas} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de facturas entregadas}}$	mensual	
			Contabilidad	Endeudamiento menos pasivo pensional	$\frac{\text{Pasivo total menos pasivo pensional por amortizar}}{\text{activo total}}$	mensual	
				Margen neto de utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{ventas netas}}$	mensual	
				Rentabilidad de activos	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{activos totales}}$	mensual	
				liquidez	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$	mensual	
				Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{activo total}}$	mensual	
				Concentración endeudamiento del	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Total}}$	mensual	
			Presupuesto	Ejecución gastos	$\frac{\text{Ejecución de gastos}}{\text{Total Presupuesto Gastos}}$	mensual	
				Ejecución Ingresos	$\frac{\text{Ejecución de Ingresos}}{\text{Total Presupuesto Ingresos}}$	mensual	
				Ejecución de inversión	$\frac{\text{Ejecución de inversión}}{\text{Total presupuesto de inversión}}$	mensual	
			Costos	Eficiencia en la operación de los servicios	$\frac{\text{Costos de Operación (Alcantarillado)} * 100}{\text{Metros facturados (Alcantarillado)}}$	mensual	
				Eficiencia en la operación de los servicios	$\frac{\text{Costos de Operación (Acueducto)} * 100}{\text{Metros facturados (Acueducto)}}$	mensual	
				Eficiencia en la operación de los servicios	$\frac{\text{Gasto de Administración (Acueducto)} * 100}{\text{Usuarios facturados (Acueducto)}}$	mensual	
Eficiencia en la operación de los servicios	$\frac{\text{Gasto de Administración (Alcantarillado)} * 100}{\text{Usuarios facturados (Alcantarillado)}}$	mensual					
Dar respuesta oportuna a las demandas	$\frac{\text{Número de conceptos jurídicos emitidos}}{\text{Número de conceptos jurídicos solicitados}} * 100$	bimensual					
Dar respuesta oportuna a las demandas	$\frac{\text{Número de demandas contestadas en tiempo} * 100}{\text{Número de demandas notificadas}}$	trimestral					
Gestión Aseo	Subgerente de Aseo Gestor Aseo	Hugo Alejandro Valencia Molina	Barrido y Limpieza de Vías y áreas Publicas	Barrido	$\frac{\text{Km de barrido ejecutados por (vía)} * 100}{\text{Km de barrido proyectados (vía)}}$	mensual	
			Corte y Poda de Césped	Oportunidad en la prestación del servicio de Corte y Poda de Césped	$\frac{\sum \text{Días proyectados (Grupo 1+Grupo 2+Grupo 3)} * 100}{\sum \text{Días ejecutados(Grupo 1+Grupo 2+Grupo 3)}}$	bimensual	
			Poda de Árbol Urbano	Poda de Árbol	$\frac{\text{No. de arboles podados al mes} * 100}{\text{No. de arboles programados al mes}}$	mensual	
			Lavado de áreas publicas	Lavado de áreas publicas	$\frac{\text{m}^3 \text{ de área publica lavada en el semestre} * 100}{\text{m}^3 \text{ de área proyectada para lavado en el semestre}}$	mensual	
			Recolección y Transporte	Eficiencia en el uso de los vehículos de recolección	$\frac{\sum (\% \text{ Utilización del vehículo por viaje}}{\text{No. de viajes realizados por el vehículo}} \cdot \text{No. de vehículos}}$	mensual	
			Gestión Captación y Tratamiento	Subgerente de Aguas Gestor Captación y Tratamiento	Dairo Fernando Rojas Arroyave Carol Paola Vélez Zárate	Tratamiento	aprovechamiento del recurso hídrico (entre captación y la entrada de planta)
Tratamiento	calidad del agua	$\sum ((1 - (VOp1/VMp1)^{VP1}) + \dots + (1 - (Vopn/Vmpr)^{VPn})) * 100$				mensual	
Tratamiento	Consumo de agua en lavado de filtros	$\frac{Vf * 100}{Ve}$				mensual	
Tratamiento	perdidas internas	$\frac{Vs - (Vs + Vc) * 100}{Ve}$				mensual	



Gestión Control Perdas		Subgerencia Técnica Gestión Control Perdas		Diego Armando Alfonso Castro Luis Fernando Londoño Londoño	
	Instalación medidores	Cumplimiento Instalación de medidores (CIM)	CIM=M/MPi		trimestral
	Calculo del indice Micromedición real	Indice de Micromedición real	IMR = (TMF/TMI)*100%		trimestral
	Calculo del indice Micromedición efectiva	Indice de Micromedición efectiva	IME=(TMF/TU)*100%		trimestral
	Calculo del indice Micromedición nominal	Indice de Micromedición nominal	IMN=(TMI/TU)*100%		trimestral
	Retiro medidores	Cumplimiento retiro de medidores (CRM)	CIM= MI MPI		trimestral
	Retiro medidores	Indice de pérdidas por suscriptor facturado	IPUFO=Aso - AF o,ac/No,ac *12		trimestral
	Calculo del indice Micromedición nominal	Indice de agua no contabilizada	IANC=(VP-VF)/VP*100		mensual
Laboratorio Calibración de Medidores	Calibracion de medidores	Aseguramiento de la calidad de los resultados	$\frac{N^{\circ} \text{ de TNC confirmados} \times 100}{N^{\circ} \text{ total de calibraciones}}$		trimestral
	Calibracion de medidores	Cumplimiento condiciones de prestación del servicio	$\frac{N^{\circ} \text{ de trabajos y/o servicios ejecutados a conformidad} \times 100}{N^{\circ} \text{ total de trabajos y/o servicios ejecutados}}$		trimestral
	Calibracion de medidores	Reincidencia de quejas	$\frac{N^{\circ} \text{ de quejas reinidentes} \times 100}{N^{\circ} \text{ quejas tratadas}}$		trimestral
	Calibracion de medidores	satisfaccion del cliente	Promedio de la evaluacion de todos los aspectos		trimestral
	Calibracion de medidores	Cumplimiento codigo de etica y compromiso etico	Numero de hallazgos		semestral
	Calibracion de medidores	Análisis de Capacidad operativa del Laboratorio de Calibración de Medidores	$\frac{\text{Medidores recibidos} \times 100}{\text{Capacidad Operativa}}$		mensual
	Calibracion de medidores	Eficiencia en el tiempo Limite de Entrega	$((Mc/Mt) * (T \text{ esperado} / \sum(Ti))) * 100$		mensual
Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua	Realizar los ensayos de las muestras de agua	Ensayo de muestras de agua	$\frac{\text{Ensayo de agua por solicitudes de clientes realizados} \times 100}{\text{Análisis de agua por solicitudes de clientes programados}}$		Mensual
	Intervalo de confianza en parámetros fisicoquímicos y bacteriológicos	Intervalo de confianza en parámetros fisicoquímicos y bacteriológicos	$\frac{\text{Ensayos con intervalos de confianza de } \pm 95\%}{\text{Total de ensayos de análisis implementados en el laboratorio}}$		Mensual
	Realizar oportunamente la atención a quejas por calidad de agua presentada por usuarios	Oportunidad en atención a quejas de clientes de laboratorio	$\frac{\text{Que por prestación de los servicios de ensayo presentan los usuarios atendidos en un tiempo inferior a 24 horas} \times 100}{\text{número de ensayos realizados.}}$		Mensual
	Realizar oportunamente los reportes de ensayos físico químicos y bacteriológicos de agua	Oportunidad en el reporte de ensayo físico - químico y bacteriológicos de agua	$\frac{\text{Reporte de ensayos fisicoquímicos y bacteriológicos de agua con tiempo inferior a 72 H}}{\text{Total de muestras de agua ensayadas}}$		Mensual
	Ensayos	Trabajo no conforme	$\frac{\text{Total de trabajo no conforme presentados} \times 100}{\text{total de ensayos}}$		Mensual
	Toma de muestras	Ejecución de toma de muestras	$\frac{\text{Muestras de agua de seguimiento y solicitudes de procesos realizadas} \times 100}{\text{muestras de agua de seguimiento y solicitudes de procesos programadas}}$		Mensual



Gestión Planeación Técnica		Gestión Distribución de Agua Potable		Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales		Gestión Tratamiento de Aguas Residuales											
Subgerente Técnico Gestor de Planeación Técnica	Diego Armando Alfonso Castro Luis Alberto Velez Velez	Diseños de Redes	NIT: 890000439-9 Oportunidad en la entrega Diseños de Acueducto y Alcantarillado	Sumatoria total de días calendario transcurridos entre la Fecha entrega y la fecha de solicitud de los Diseños *100 No. Total de diseños solicitados	Trimestral	Subgerente de Aguas Gestor Distribución de Agua Potable	Dairo Fernando Rojas Arroyave Luz Elena Patiño Alzate	Distribución de Agua Potable	Indicador de Presión	(No de puntos que cumplen con la presión mínima establecida en el RAS)*100 (No total de puntos medios de presión)	Mensual	Subgerente de Aguas Gestor Tratamiento de Aguas Residuales	Dairo Fernando Rojas Arroyave María Teresa Ramirez	Recolección y transporte de aguas residuales	Reclamación Operativa	No. total de horas en atención de ordenes recibidas a fin de mes (No de ordenes recibidas a fin de mes * tiempo ideal de atención)	Mensual
		Disponibilidades de servicios	Oportunidad en la entrega Disponibilidades de los servicios de acueducto y alcantarillado	Sumatoria total de días calendario transcurridos entre la fecha entrega y la fecha de solicitud de disponibilidad de Servicios de Acueducto y Alcantarillado*100 Nro. Total de disponibilidades de Acueducto y Alcantarillado solicitados	Trimestral			Distribución de Agua Potable	Continuidad en el Servicio	CT= $\sum (UPT)/100$	Mensual			Recolección y transporte de aguas residuales	Ejecución de la inversión	Presupuesto ejecutado Alcantarillado *100 Presupuesto asignado Alcantarillado	Anual
		Levantamientos Topográficos	Oportunidad en la entrega Levantamientos Topográficos	Sumatoria total de días calendario transcurridos entre la fecha entrega y la fecha de solicitud de los levantamientos topográficos de Servicios de Acueducto y Alcantarillado*100 Nro. Total de Levantamientos Topográficos de Acueducto y Alcantarillado solicitados	Trimestral			Distribución de Agua Potable	Riesgo de la Calidad de Agua en la Red de Distribución	IRCA(%)= \sum de los IRCAS asignados a los obtenidos en cada muestra realizada en el mes Número de muestras realizadas en el mes	Mensual	Transporte de Aguas Residuales	Construcción de colectores	Metros lineales de colectores, interceptores y emisarios finales construidos *100 metros lineales de colectores, interceptores y emisarios finales programados	Anual	Transporte de Aguas Residuales	Reposición de colectores
Subgerente de Aguas Gestor Tratamiento de Aguas Residuales	Dairo Fernando Rojas Arroyave Diego Fernando Ocampo	Distribución de Agua Potable	Reclamación Operativa	\sum Tiempo de Atención Número de ordenes recibidas	Mensual	Transporte de Aguas Residuales	inversión de rehabilitación y/o mejoramiento de colectores	Inversión ejecutada en la rehabilitación y/o mejoramiento de colectores durante el periodo. * 100 Inversión asignada para la rehabilitación y/o mejoramiento de colectores en el periodo	Anual	Transporte de Aguas Residuales	seguimiento de usuarios del alcantarillado generadores de Aguas residuales No domesticas ARnD	(Nº de usuarios comerciales, industriales, especiales y oficiales con seguimiento en el periodo) *100 (Nº de usuarios comerciales, industriales, especiales y oficiales por realizar seguimiento en el periodo)	Anual	Tratamiento de Aguas Residuales	Reducción de Carga contaminante vertida Sólidos Suspendedos Totales	% de remoción de SST = $\frac{\% \text{ SST Reducidos anual } x}{100}$ % SST meta	Mensual (a partir de la implementación del laboratorio)
		Distribución de Agua Potable	Porcentaje Ordenes de Fontanería con Tiempo de Atención Crítica	% Ordenes Atención Criticas= $\frac{\text{Número Ordenes Criticas} * 100}{\text{Ordenes Totales Mes}}$	Mensual	Tratamiento de Aguas Residuales	reducción de Carga contaminante vertida para demanda bioquímica de oxígeno DBO5	% de remoción de DBO5= $\frac{\% \text{ DBO5 Reducido anual } x}{100}$ % DBO5 meta	Mensual (a partir de la implementación del laboratorio)								



Gestión Recursos		Gestión Talento Humano					
Subgerente Administrativo Gestor de Recursos	Elizabeth López Rojas Diego Alberto Cruz	Almacén	Nivel de respuesta a las solicitudes de almacén	$\frac{\text{Cantidad de insumos entregados} * 100}{\text{cantidad de insumos Pedidos}}$	mensual		
		Correspondencia	Nivel de cumplimiento en el despacho de correspondencia	$\frac{\text{No. correspondencia despachada} * 100}{\text{No. correspondencia Recibida}}$	trimestral		
		Mantenimiento a infraestructura	Cumplimiento del plan de mantenimiento de infraestructura	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de actividades ejecutadas} + 100}{\text{Actividades programadas}}$	Anual		
		Mantenimiento	Control eficiente en los costos de mantenimiento preventivo realizado a los vehículos	$\frac{\text{Costos en mantenimiento preventivo} * 100}{\text{Costos en mantenimiento preventivo} + \text{costos en mantenimiento correctivo}}$	cuatrimestre		
Subgerente Administrativo Gestor de Talento Humano	Lina María Giráldez Jorge Alberto Zurita Elizabeth López Rojas	Seguridad y Salud en el Trabajo	Investigación de Accidentes de Trabajo	$\frac{\text{No. de Accidente de Trabajo investigados} * 100}{\text{No de Accidente de Trabajo a investigar}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Tasa de Accidentalidad	$\frac{\text{No eventos Accidente de Trabajo ocurridos en el mes} * 100}{\text{No total de trabajadores}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Tasa de incidencia Enfermedad Laboral (EL)	$\frac{\text{No de casos nuevos de EL en el periodo} * 100}{\text{No total de trabajadores expuestos en el periodo}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Índice de Ausentismo Laboral	$\frac{\text{No. de horas perdidas por ausentismo laboral} * 100}{\text{No. Horas Hombre Trabajadas}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Tasa de Ausentismo General	$\frac{\text{No. Dias perdidos por AT y enfermedad común} * 100}{\text{No. Horas Hombre Trabajadas}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Tasa de ausentismo por enfermedad común	$\frac{\text{No. de casos nuevos enfermedad común según diagnóstico} * 100}{\text{No total de trabajadores al mes}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Índice de Frecuencia de AT	$\frac{\text{No. Eventos AT ocurridos en el mes} * 240000}{\text{Horas Hombre Trabajadas}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Índice de Severidad de AT	$\frac{\text{Nro. Dias perdidos por AT mensual} * 240000}{\text{Nro. Horas Hombre Trabajadas}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Índice de lesiones incapacitantes	$\frac{(\text{IF} * \text{IS})}{1000}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Inspecciones de seguridad en el Trabajo	$\frac{\text{No inspecciones de seguridad realizadas} * 100}{\text{No inspecciones de seguridad programadas}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Tasa de Letalidad por AT	$\frac{\text{No. Mortales por AT} * 100}{\text{No Promedio de Trabajadores}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Tasa de prevalencia general de enfermedad laboral	$\frac{\text{Numero de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo} * 100}{\text{Numero de trabajadores expuestos en el periodo}}$	Trimestral		
		Seguridad y Salud en el Trabajo	Funcionamiento del Copass	$\frac{\text{No Reuniones Ejecutadas} * 100}{\text{No Reuniones Programadas}}$	Trimestral		
		Subgerente Administrativo Gestor de Talento Humano	Elizabeth López Rojas Lina María Giráldez	Sensibilización e inspecciones	Planificación de Actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo	$\frac{\text{No. Actividades SST ejecutadas} * 100}{\text{No. actividades SST Programadas}}$	trimestral
				Capacitación, inducción e formación	Planificación organizacional de Formación y Capacitaciones en Seguridad y salud en el trabajo y desempeño laboral	$\frac{\text{No. Actividades Formación y Capacitaciones en Seguridad y salud en el trabajo y desempeño Laboral Ejecutadas} * 100}{\text{No. Actividades Formación y Capacitaciones en Seguridad y salud en el trabajo y desempeño Laboral Programadas}}$	trimestral
				Eventos	Planificación de Bienestar Social	$\frac{\text{No. Eventos Bienestar Social Ejecutados} * 100}{\text{No. Eventos Bienestar Social Programados}}$	trimestral
				Actividades de inspección	planificación procesos de certificación en competencias laborales	$\frac{\text{Etapas certificación en competencias laborales realizadas} * 100}{\text{Etapas certificación en competencias laborales programadas}}$	semestral


Carlos Alberto Hurtado Plazas
 Gerente General



Revisó y Aprobó Luz Adriana Aguirre Franco
 Dirección de Planeación Corporativa
 Original Firmado