

INFORME INDICADORES DE GESTION PRIMER TRIMESTRE AÑO 2020

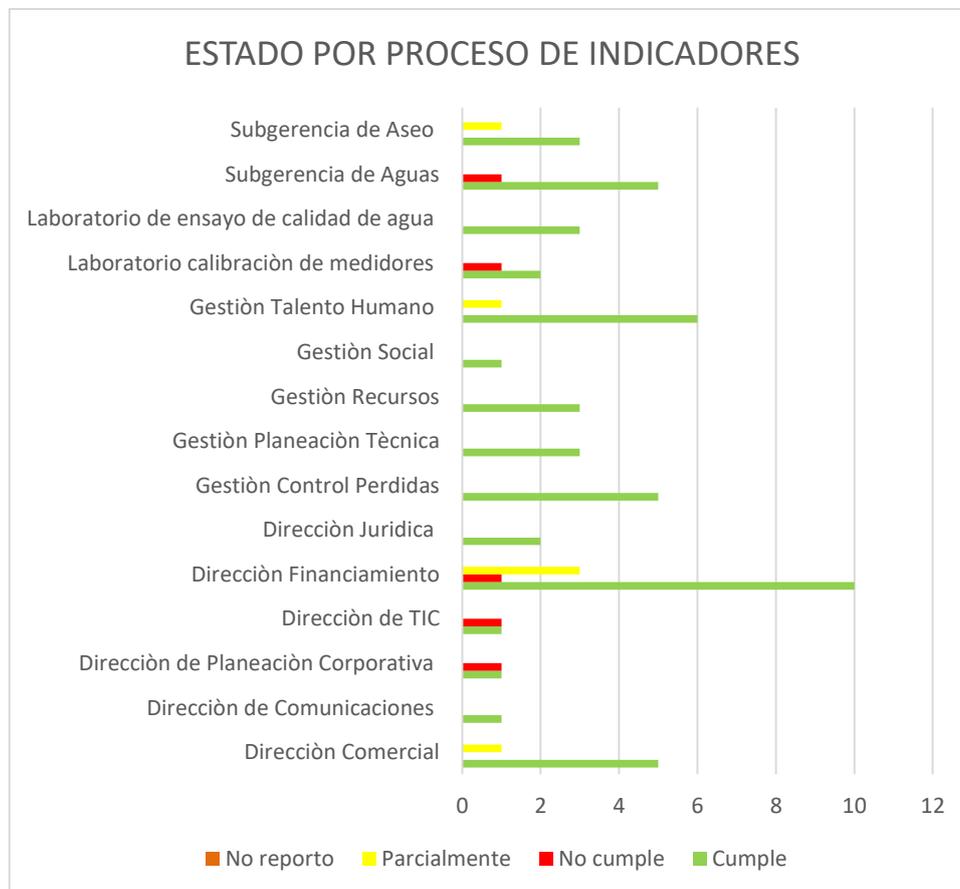
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Se procede a realizar un análisis de todos los indicadores de gestión del primer trimestre del año 2020, con el fin de alinearlos a la planeación estratégica (Misión, Visión y Política del SGI) de Empresas Publicas de Armenia E.S.P., a través de la metodología del Balance Score Card, de acuerdo a dicho análisis y a la metodología se plantean las siguientes directrices, se alinearon a 5 perspectivas y se seleccionaron para el presente informe solo los indicadores que le apuntan al cumplimiento de la planeación estratégica:

Cuadro 1

| Directriz | Perspectivas |
|---------------------------------|---------------------------|
| Desarrollo regional | Social |
| Sostenibilidad | Financiero |
| Satisfacción partes interesadas | Cliente |
| Gestión ambiental | Procesos |
| Mejora continua | Procesos |
| Seguridad de la información | Procesos |
| Seguridad y salud en el trabajo | Aprendizaje y crecimiento |

Grafica 1



Los procesos que contaron con un cumplimiento del 100% en los indicadores fueron:

- 1-Laboratorio de ensayo de calidad del agua
- 2-Gestion Planeación Técnica
- 3-Gestion Control Perdidas
- 4-Gestion social
- 5-Gestion Recursos
- 6-Dirección Jurídica
- 7-Dirección Comunicaciones

Los procesos que no cumplieron con las metas propuestas en cada indicador fueron los siguientes:

1-**Dirección TICS:** indicador de desempeño del costo de los proyectos con un porcentaje del 3%, la Dirección Tics presento Acción Correctiva, con el fin de mejorar el % de cumplimiento.

2-**Dirección Financiamiento:** Indicador comportamiento del recaudo en cajas del 34.33%, y con una meta del 60%, se realizó acción correctiva indicando que este indicador de recaudo se vio afectado por La pandemia del covid-19, ya que las personas están realizando pagos por otros medios como los medios electrónicos, se recomienda revisar este indicador en su meta del 60%, porque de nota que las personas utilizan cada vez más los medios tecnológicos y el indicador de recaudo en internet va en aumento mes a mes, este indicador se requiere revisión urgente ya que el último trimestre del año 2019 presento indicador con porcentaje por debajo de la meta, se solicita cambiar la meta y replantear el indicador para este segundo trimestre, se sugiere socializar este informe con cada uno del personal de sus oficinas.

3-**Dirección Financiamiento:** El indicador de ejecución de la inversión financiera dio como resultado 4,05% evidenciando que no se cumplió la meta, el proceso presento acción correctiva a los procesos que no cumplieron con las inversiones que están por debajo de la meta y no se han ejecutado estas inversiones por parte de los procesos competentes, el comportamiento de este indicador es acumulativo hasta llegar al mes de diciembre a la meta del 90% lo que requiere aumentar los esfuerzos de ejecución de los procesos involucrados.

4- **Dirección Comercial:** el indicador de procedencias con 87% de cumplimiento parcial, ya que la meta es de 90% para el primer trimestre, de PQRSD.

5- **Subgerencia de Aseo:** El indicador oportunidad en la prestación del servicio de corte y poda de césped, presento acción correctiva indicando que las condiciones climatológicas y falta de personal por incapacidad médica, este indicador se solicitó revisión de la información reportada frente a las fechas de periodicidad de recolección de la información para el reporte.

6- **Planeación Corporativa:** indicador de cumplimiento de las metas del plan de acción, presento acción correctiva informando el incumplimiento de los procesos que tienen proyectos de inversión, se planteó que se dé una disminución en el porcentaje de la meta para el primer trimestre de este indicador en cada año.

7- **Subgerencia de aguas:** El indicador de Pérdidas internas tuvo como resultado para el primer trimestre del 16,59% muy por encima de la meta que es 6%, informan que este indicador se pretende modificar.

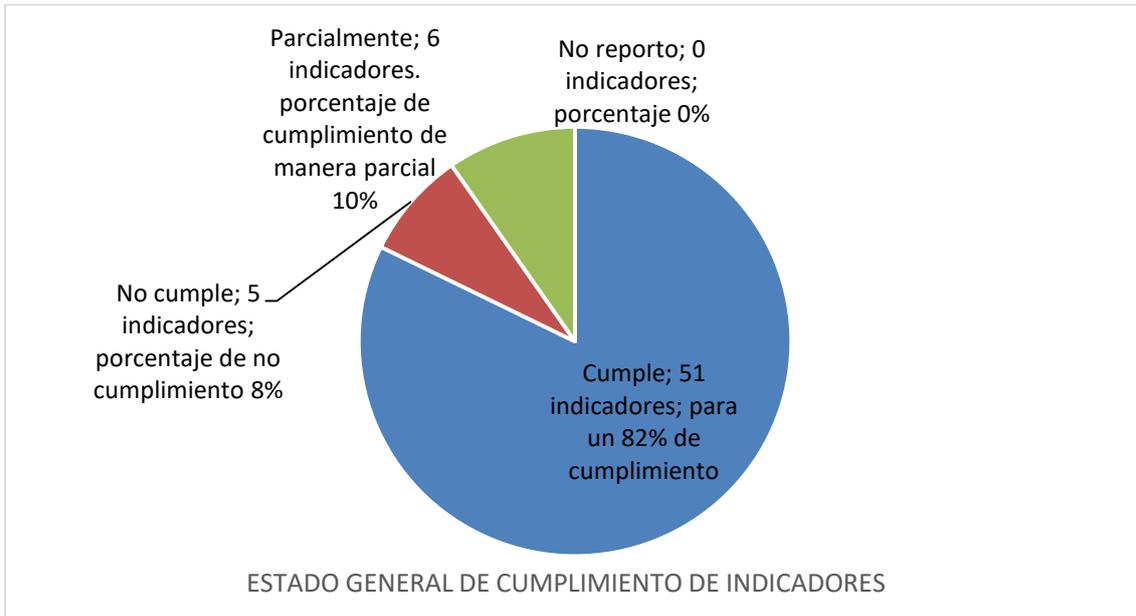
8- **Laboratorio calibración de medidores:** el indicador de análisis de la capacidad operativa del laboratorio de calibración de medidores con cumple con la meta que era, el resultado para el primer trimestre fue del 38,6% no presentan acción correctiva ya que indican que no fue por fallas de laboratorio en su capacidad operativa, fue porque a través de la pandemia covid-19 no fueron enviados a laboratorio el número de medidores de la meta para hacerles la calibración.

9- **Gestión talento humano:** El indicador planificación organizacional de formación y capacitaciones dio como resultado trimestral 88% cercano a la meta del 90% ya que por temas de covid-19 no se pudieron realizar las capacitaciones.

Cuadro 2

| PROCESO | Cumple | No cumple | Parcialmente | No reporto | N/A | Total |
|--|-----------|-----------|--------------|------------|----------|-----------|
| Dirección Comercial | 5 | 0 | 1 | 0 | 0 | 6 |
| Dirección de Comunicaciones | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Dirección de Planeación Corporativa | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 4 |
| Dirección de TIC | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Dirección Financiamiento | 10 | 1 | 3 | 0 | 0 | 14 |
| Dirección Jurídica | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Gestión Control Perdidas | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| Gestión Planeación Técnica | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Gestión Recursos | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Gestión Social | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Gestión Talento Humano | 6 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| Laboratorio calibración de medidores | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Laboratorio de ensayo de calidad de agua | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Subgerencia de Aguas | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| Subgerencia de Aseo | 3 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 |
| Total | 51 | 5 | 6 | 0 | 3 | 65 |

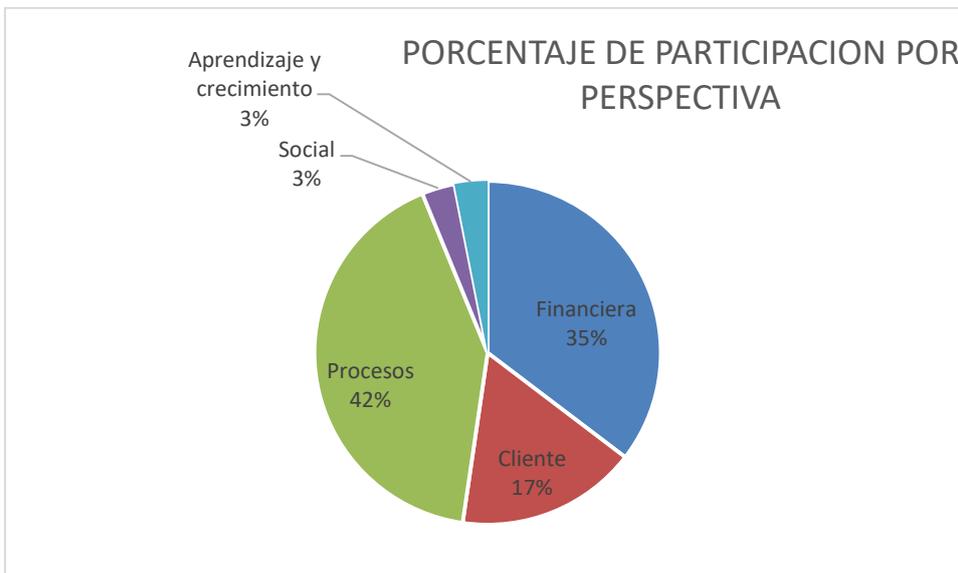
Grafica 2



Según la gráfica anterior número 2, se evidencia que 51 indicadores están cumpliendo, con un porcentaje de 82%, 5 indicadores no cumplieron con un 8% de no cumplimiento y parcialmente 6 indicadores para un porcentaje del 10% y todos los procesos reportaron sus indicadores.

Porcentaje de participación por perspectiva: Es importante resaltar que, según el análisis de los indicadores y como se observa en la gráfica numero 3 las perspectivas con menos participación al cuadro general de indicadores BSC fueron las de aprendizaje y crecimiento con el 3% y la perspectiva social con un 3% cada una con 2 indicadores de gestión dentro del análisis que se hizo por BSC.

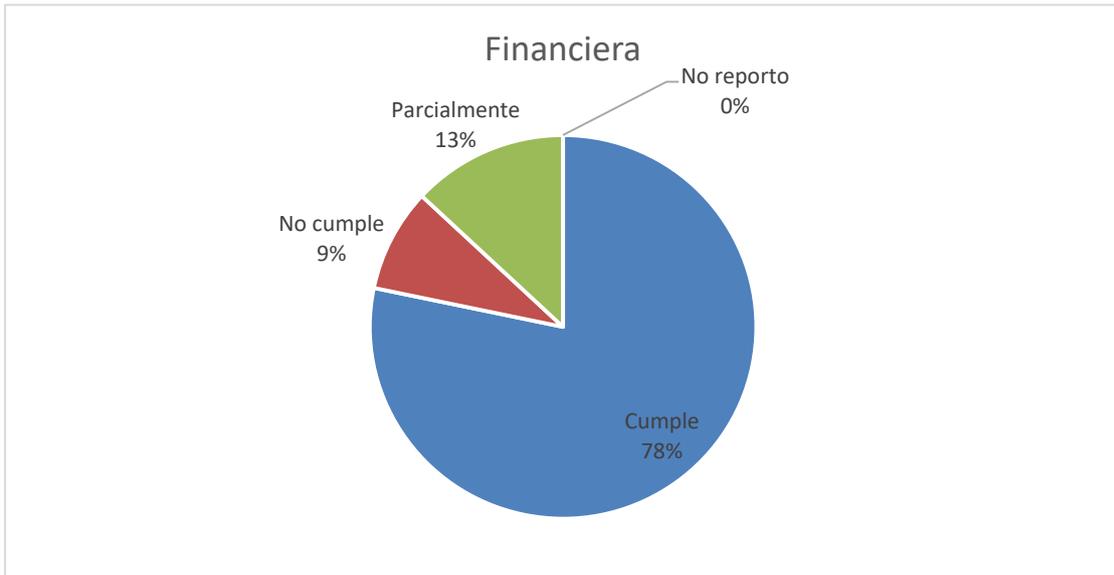
Grafica 3



PERSPECTIVA FINANCIERA

La perspectiva financiera analiza la eficiencia en el manejo de los recursos y se encuentra conformada por los indicadores de los siguientes procesos: Dirección Comercial, Dirección de Financiamiento, Dirección TICS y Gestion Recursos, a la fecha el 78% de estos indicadores dieron cumplimiento.

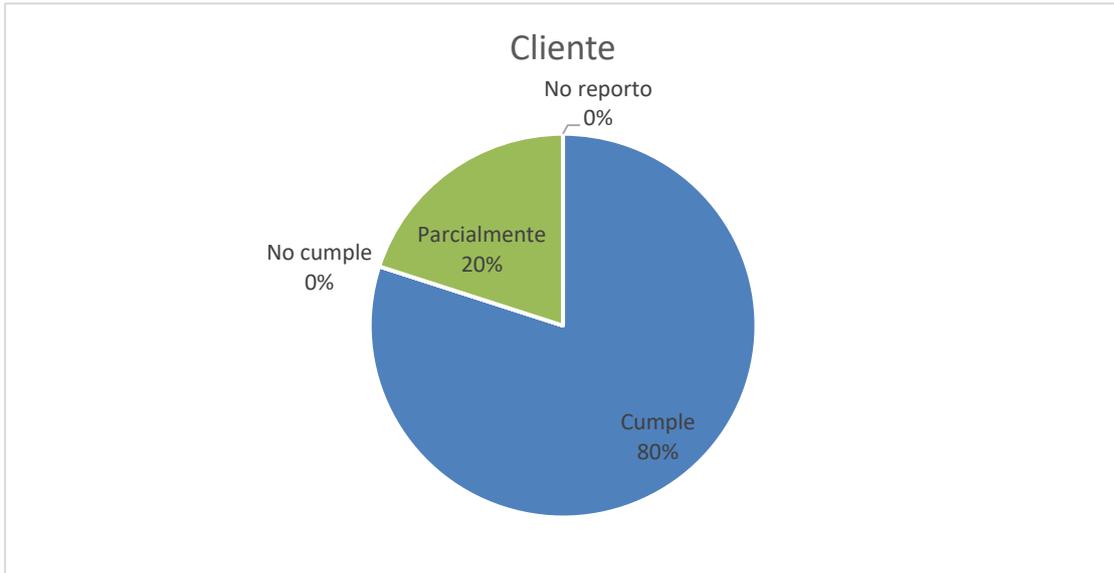
Grafica 4



PERSPECTIVA CLIENTE

En la gráfica Numero 5 perspectiva cliente se pretende medir la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas y se encuentra conformada por los procesos de: Subgerencia de Aseo, Dirección Jurídica, Dirección Comercial, Subgerencia de Aguas y Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua, los cuales para el primer trimestre presento un cumplimiento de indicadores del 80 %.

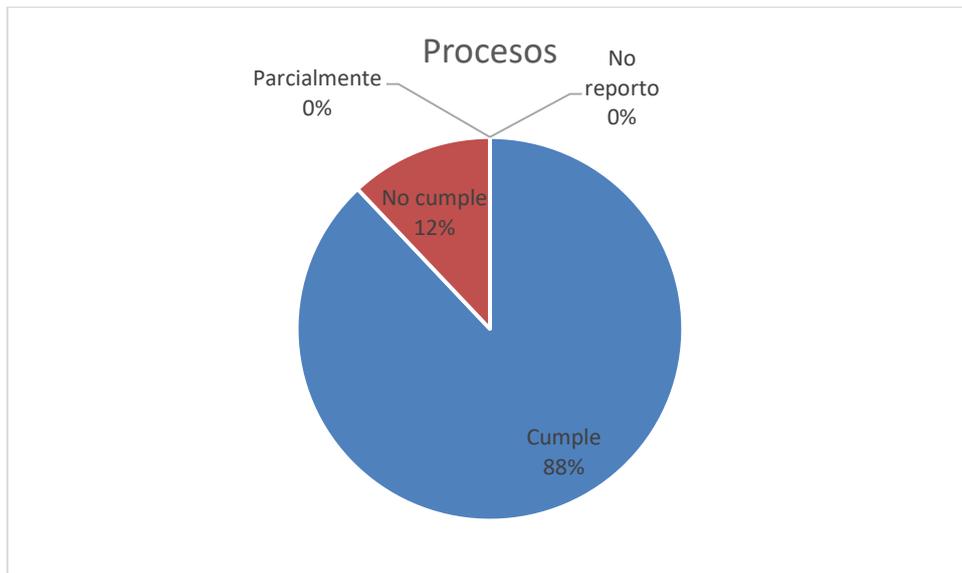
Grafica 5



PERSPECTIVA PROCESOS

En la perspectiva procesos se pretende analizar el desempeño de las actividades de los procesos para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales dio un alcance del 88% de las metas.

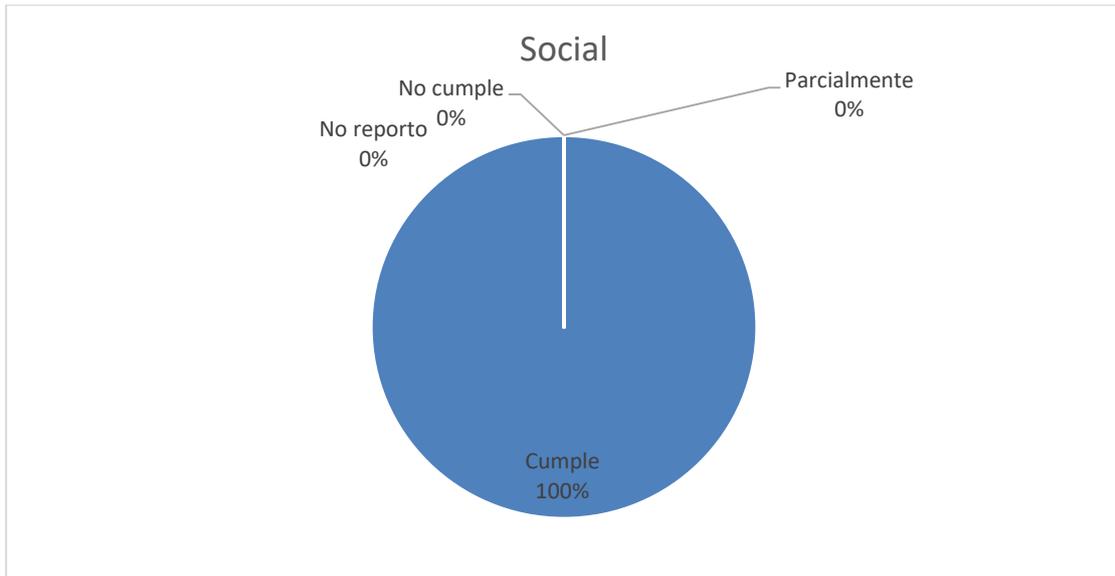
Grafica 6



PERSPECTIVA SOCIAL

La perspectiva social que apunta al desarrollo de la región se evaluó con el indicador de actividades con la comunidad como estrategia de desarrollo de la región en la responsabilidad social empresarial, es importante evaluar la empresa como viene implementando el programa desde la oficina de gestión social.

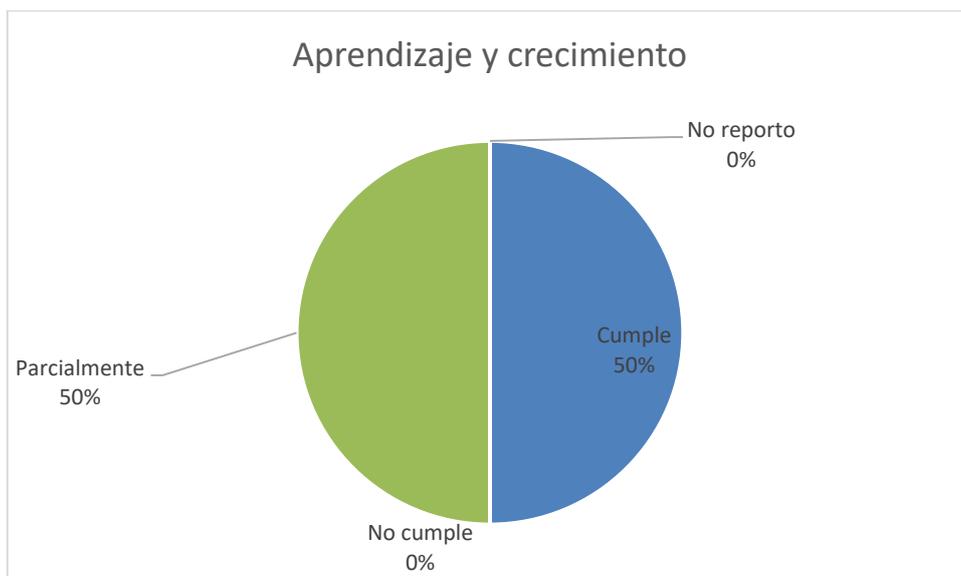
Grafica 7



PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

El indicador de aprendizaje y crecimiento presento un cumplimiento del 50% y en un 50% se cumplió parcialmente.

Grafica 8



**Cuadro de Mando Integral BSC
Empresas Públicas de Armenia ESP**

| Vigencia | AÑO 2020 | | Periodo Reportado | Primer Trimestre | | | Total Indicadores | Porcentaje Total |
|--|---|-----------|-------------------|------------------|-----------|-----------|-------------------|------------------|
| Perspectiva Financiera | Sostenibilidad | | | | | 23 | 35% | |
| | Cumple | No cumple | Parcialmente | No reportados | N/A | | | |
| | 78% | 9% | 13% | 0% | 0% | | | |
| Perspectiva Cliente | Satisfacción Partes Interesadas | | | | | 11 | 17% | |
| | Cumple | No cumple | Parcialmente | No reportados | N/A | | | |
| | 73% | 0% | 18% | 0% | 9% | | | |
| Perspectiva de Procesos | Gestión ambiental, Mejora continua, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información | | | | | 27 | 42% | |
| | Cumple | No cumple | Parcialmente | No reportados | N/A | | | |
| | 81% | 11% | 0% | 0% | 7% | | | |
| Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento | Aprendizaje y Crecimiento | | | | | 2 | 3% | |
| | Cumple | No cumple | Parcialmente | No reportados | N/A | | | |
| | 50% | 0% | 50% | 0% | 0% | | | |
| Perspectiva Social | Desarrollo Regional | | | | | 2 | 3% | |
| | Cumple | No cumple | Parcialmente | No reportados | N/A | | | |
| | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | | | |
| TOTAL | 78% | 8% | 9% | 0% | 5% | 65 | 100% | |

Como muestra este último cuadro se puede evidenciar que todos los indicadores fueron reportados, correspondientes al primer trimestre 2020 y un 78% de los indicadores que cumplen con la meta, e un 8% no cumple con la meta y parcialmente un 9% .

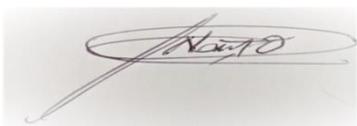
Los procesos han planteado acciones correctivas que garanticen el cumplimiento de la meta para el año 2020.

RECOMENDACIONES

- Se han realizado reuniones con los procesos indicando que cada que presenten los indicadores deben venir firmados y con la fecha actualizada al momento de la presentación, pero siguen presentando las hojas de vida y los indicadores sin firmas.
- Se les ha informado y solicitado a los procesos que se revisen las metas y las ajusten, ya que las metas y algunos indicadores no apuntan a la toma de decisiones que le sirva a la alta dirección y a cada proceso, en dirección financiamiento se solicitó en reunión anterior que ajusten el indicador de recaudo en cajas, la meta es alta y este indicador tiende a no cumplir la meta mes a mes, los indicadores de eficiencia en el recaudo, perdidas internas, igual a la meta del banco programas y proyectos en el tema de ejecución de la inversión, que se ve afectada en el primer trimestre por el covid-19 y la baja ejecución de las inversiones debido a la pandemia, la Dirección de Tics con el indicador de desempeño de costo de los proyectos se solicita que revisen este indicador ya que el primer trimestre de cada año es difícil la contratación de proyectos y la contratación de personal, pero en varios procesos se ven que los indicadores tienen acciones correctivas con metas altas para el primer trimestre y el último trimestre, como lo son las subdirección de aseo, financiamiento, Tics; a la subgerencia de agua se le solicito el ajuste del indicador de perdidas internas.
- Generar el cuadro de mando integral en la nube de drive con el fin de ser actualizado por los líderes de los procesos evitando reproceso en la digitación el cual se solicitara al

área de Dirección TICS para que ellos puedan indicar si esta opción es la más favorable y segura.

- Realizar inducción y re inducción dirigida a los líderes de procesos y personal de apoyo que diligencia la hoja de vida del indicador, ya que en su gran mayoría presenta errores en su diligenciamiento a partir de que se reanude las actividades normales de terminando la pandemia.
- Se ha generado reuniones con recomendaciones específicas en varios procesos con el fin de ser analizado por los líderes de procesos y presentar si se requiere los ajustes pertinentes frente a los indicadores, metas y acciones correctivas y preventivas.
- Es importante plantear una capacitación dirigida al personal que diligencia la hoja de vida sobre análisis de causa, planteamiento de acciones correctivas y correcciones, esta capacitación se realizara en apenas pase la cuarentena y se puedan llevar reuniones.
- Reportar el indicador con la interpretación del resultado de manera que facilite su análisis para la elaboración del informe general el cual se solicita en la acción correctiva establecer la fecha de inicio y la fecha de terminación de las acciones correctivas.
- Como herramienta para el diligenciamiento del formato DPC-R-009 se tiene establecida la «Guía Metodológica para la Gestión y Reporte de Indicadores» con código DPC-G-002.
- Se recomienda que la evaluación del indicador tenga una periodicidad mensual, trimestral o semestral que permita realizar un seguimiento y tomar las acciones necesarias para el cumplimiento de la meta, ya que algunos indicadores realizan su medición anual y esta se evidencio que no permite de manera oportuna tomar decisiones eficientes.
- Después del análisis, hay aspectos por fortalecer como son el diligenciamiento en detalle de la hoja de vida y la redacción frente a las acciones que se toman cuando hay incumplimiento de una de las metas del indicador.



JUAN CARLOS NARANJO ARIAS
Director de Planeación Corporativa EPA ESP
Proyecto y Elaboro