

Información General de Indicadores Empresas Publicas de Armenia ESP						
Proceso	Responsable	Actividad	Nombre del indicador	Formula Indicador	Periodicidad	
Analisis y Mejora	Director Planeación Corporativa Representante de la Alta Dirección	Juan Carlos Naranjo Arias Alba Lucero Ordoñez Arias	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	Juan Carlos Naranjo Arias	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	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Mesas de Comité Ambiental realizadas} * 100}{\text{N}^\circ \text{ de Mesas de Comité Ambiental programadas}}$	Semestral
			Cumplimiento normativa ambiental	Cumplimiento Normativa Legal Vigente	$\frac{\text{Valor promedio de cumplimiento legal ambiental} * 100}{\text{calificación más alta de cumplimiento legal ambiental}}$	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 y proyectos de inversión BPPI	Cumplimiento de las Metas del Plan de Acción	$\frac{[(\sum \text{ de los porcentajes de ejecución de las metas del Plan de Acción}) / (\text{Número total de metas del Plan de Acción})] * 100\%}{}$	trimestral
			Banco de Programas y 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 Iván Rengifo	PQRDS	Procedencias	$\frac{\text{Procedencias PQRDS} * 100}{\text{total PQRDS}}$	mensual
			Facturación	Evolución de usuarios	$\frac{\text{Total usuarios} - \text{Meta} + 100}{\text{Meta}}$	mensual
			Facturación	Evolución consumo facturado m3	$\frac{\text{Total m3 facturados} * 100}{\text{meta}}$	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	$\frac{\text{total valor facturado} * 100}{\text{Meta}}$	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	Director de Comunicaciones	Comunicaciones	Campañas mediáticas realizadas	$\frac{\text{No de Campañas realizadas} * 100}{\text{Campañas proyectadas}}$	trimestral

Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	Director de Tecnologías de la Información y las comunicaciones	Cesar Iván López Bedoya	Tecnologías de la Información y las comunicaciones	Inactividad por fallos de seguridad	$\frac{\text{Horas de disponibilidad mes} * 100}{\text{Horas Totales mes}}$	trimestral
				Índice de desempeño del costo de los proyectos	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado} * 100}{\text{Presupuesto asignado}}$	trimestral
Dirección Financiamiento	Director Financiamiento	Olga Lucia Fernández cárdenas	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
				Comportamiento recaudo internet	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones recaudados en internet} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones recaudados}}$	mensual
			Contabilidad	EBITDA	$\frac{\text{Utilidad operacional} + \text{depreciación} + \text{provisiones} + \text{amortización}}{\text{Activo corriente} / \text{pasivo corriente}}$	trimestral
				Razón de liquidez	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$	trimestral
				Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{activo total}}$	trimestral
			Presupuesto	Ejecución egresos	$\frac{\text{Ejecución de gastos}}{\text{Total Presupuesto Gastos}}$	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 -Costos de operación de alcantarillado	$\frac{\text{Costos de Operación (Alcantarillado)} * 100}{\text{Metros facturados (Alcantarillado)}}$	mensual
				Eficiencia en la operación de los servicios -Costos operación de acueducto	$\frac{\text{Costos de Operación (Acueducto)} * 100}{\text{Metros facturados (Acueducto)}}$	mensual
				Eficiencia en la operación de los servicios- Gastos de administración de acueducto	$\frac{\text{Gasto de Administración (Acueducto)} * 100}{\text{Usuarios facturados (Acueducto)}}$	mensual
Eficiencia en la operación de los servicios -Gastos de operación de alcantarillado	$\frac{\text{Gasto de Administración (Alcantarillado)} * 100}{\text{Usuarios facturados (Alcantarillado)}}$	mensual				
Dirección Jurídica y Secretaría General	Director Jurídica y Secretaría General	Cesar Augusto Muñoz Álvarez	Dar respuesta oportuna a las demandas	$\frac{\% \text{ de conceptos jurídicos emitidos}}{\text{Numero de conceptos jurídicos emitidos oportuna} * 100}$	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	Carlos A. Rodríguez L.	prestación del servicio de Barrido de Vías y áreas Públicas	$\frac{\text{KM de barrido ejecutados por (vía+ area)} * 100}{\text{Km de barrido proyectados (vía+area)}}$	mensual	
			prestación del servicio de Corte y Poda de Césped Corte y Poda de Césped	$\frac{\sum \text{Días proyectados (Grupo 1+Grupo 2+Grupo 3)} * 100}{\sum \text{Días ejecutado(Grupo 1+Grupo 2+Grupo 3)}}$	mensual	
			prestación del servicio de Poda de Árbol	$\frac{\text{No. de árboles podados al mes} * 100}{\text{No. de árboles programados al mes}}$	mensual	
			Lavado de áreas publicas	$\frac{\text{m}^2 \text{ de área publica lavada en el semestre} * 100}{\text{m}^2 \text{ de área proyectada para lavado en el semestre}}$	semestral	
			Recolección y Transporte	$\frac{\sum (\%) \text{ utilización del vehículo por viaje}}{\text{No. de viajes realizados por el vehículo}} * 100$ No. de vehículos	mensual	
Gestión Captación y Tratamiento	Subgerente de Aguas Gestor Captación y Tratamiento	María Isabel López Martínez Jorge Hernán Sánchez Agudelo	Tratamiento	$\frac{\text{V EPA+V esaquin+V San Juan} * 100}{\text{Vc}}$	mensual	
			Tratamiento	$\sum \{(1 - (\text{VOp1}/\text{VMp1}) * \text{VP1}) + \dots + (1 - (\text{VOpn}/\text{VMpn}) * \text{VPn})\} * 100$	mensual	
			Tratamiento	$\frac{\text{Ve} - (\text{Vs} + \text{Vc}) * 100}{\text{Ve}}$	mensual	

Gestión Control Perdidas	Subgerencia Técnica Gestión Control Perdidas	Luis Alberto Vélez Vélez Luis Fernando Londoño Londoño	Instalación medidores	Cumplimiento instalación de medidores (CIM)	$CIM=MI/MPI$	trimestral
			Cálculo del índice de micro medición real	Índice real de Micro medición	$IMR = (TMF/TMI)*100\%$	trimestral
			Retiro medidores	Cumplimiento retiro de medidores (CRM)	$CIM= MI MPI$	trimestral
			Retiro medidores	Índice de pérdidas por suscriptor facturado	$IPUFO=Aso - AF o,ac/No,ac *12$	trimestral
			Cálculo del índice de Micromedición nominal	Índice de agua no contabilizada	$IANC=((VP-VF)/VP)*100$	mensual
Laboratorio Calibración de Medidores	Subgerente Técnico Profesional especializado (Director Técnico del Laboratorio (LCM))	Luis Alberto Vélez Vélez Mauricio Javier Zapata Montealegre	Calibración de medidores	Aseguramiento de	$\frac{N^{\circ} \text{ de TNC confirmados} \times 100}{N^{\circ} \text{ total de calibraciones}}$	trimestral
			Calibración de medidores	Análisis de Capacidad operativa del Laboratorio de Calibración de Medidores	$\frac{\text{Medidores recibidos} * 100}{\text{Capacidad Operativa}}$	trimestral
			Calibración de medidores	Eficiencia en el tiempo Límite de Entrega	$((Mc/Mt) * (T \text{ esperado} / \sum(Ti))) * 100$	mensual
Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua	Subgerente Técnico Profesional Especializado (Director Técnico del Laboratorio LECA)	Luis Alberto Velez Velez Luis Ancizar Arango Vallejo	Realizar los ensayos de muestras de agua	Ensayo de muestras De agua	$\frac{\text{Ensayo de agua por solicitudes de clientes realizados} * 100}{\text{Análisis de agua por solicitudes de clientes programados}}$	Mensual
			Control del cumplimiento estadístico DPR (Intervalo de confianza) parámetros fisicoquímicos y bacteriológicos	DPR(diferencia porcentual relativa)	$\frac{\text{total de parámetros de cumplimiento de DPR } 0.5\% * 100}{\text{Total de ensayos implementados en el laboratorio con DPR}}$	Mensual
			Realizar oportunamente la atención a quejas por calidad de agua presentada por usuarios	Oportunidad en atención a quejas por prestación del servicio de ensayo agua	$\frac{\text{Quejas atendidas en un tiempo de 5 días} * 100}{\text{Quejas por prestación de los servicios de ensayo que presenten los clientes.}}$	Mensual
			Realizar oportunamente los reportes de ensayos físico químicos y bacteriológicos de agua	Oportunidad en la entrega de informes de resultados de ensayo de agua	$\frac{\text{Reporte de ensayos de agua con tiempo a 5 días (hábiles) } * 100}{\text{Total de informes de agua ensayadas a los clientes}}$	Mensual
			Reportes de ensayo de calidad de agua satisfactorios	Trabajo no conforme	$\frac{\text{Total de trabajo no conforme presentados} * 100}{\text{total de ensayos}}$	Mensual
			Toma de muestras	Ejecución de toma muestras	$\frac{\text{Muestras de agua de seguimiento y solicitudes de procesos realizadas} * 100}{\text{muestras de agua de seguimiento y solicitudes de procesos programadas}}$	Mensual

Gestión Planeación Técnica	Subgerente Técnico Gestor de Planeación Técnica	Luis Alberto Velez Velez Julian Ospina Londoño	Oportunidad Diseños de Redes	Diseños de acueducto y alcantarillado	$\frac{\text{Sumatoria total de días calendario transcurridos entre la Fecha entrega y la fecha de solicitud de los Diseños}}{100}$ No. Total de diseños solicitados	Trimestral
			Oportunidad Disponibilidades de servicios	Disponibilidades de los servicios de acueducto y alcantarillado	$\frac{\text{Sumatoria total de días calendario transcurridos entre la fecha entrega y la fecha de solicitud de disponibilidad de Servicios de Acueducto y Alcantarillado}}{100}$ Nro. Total de disponibilidades de Acueducto y Alcantarillado solicitados	Trimestral
			Oportunidad Levantamientos Topográficos	Levantamientos Topográficos	$\frac{\text{Sumatoria total de días calendario transcurridos entre la fecha entrega y la fecha de solicitud de los levantamientos topográficos de Servicios de Acueducto y Alcantarillado}}{100}$ Nro. Total de Levantamientos Topográficos de Acueducto y Alcantarillado solicitados	Trimestral
Gestión Distribución de Agua Potable	Subgerente de Aguas Gestor Distribución de Agua Potable	María Isabel López Martínez Luz Elena Patiño Alzate	Distribución de Agua Potable	Indicador de Presión	$\frac{\text{(No de puntos que cumplen con la presión mínima establecida en el RAS)}}{100}$ (No total de puntos medios de presión)	Mensual
			Distribución de Agua Potable	Continuidad en el Servicio	ICON TOTAL=1	Mensual
			Distribución de Agua Potable	Calidad de Agua en la Red de Distribución	$\text{IRCA}(\%) = \frac{\sum \text{del los IRCAS asignados a los obtenidos en cada muestra realizada en el mes}}{\text{Número de muestras realizadas en el mes}}$	Mensual
Gestión Recolección y Transporte de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas Gestor Recolección y Transporte de Aguas	María Isabel López Martínez Luis Fernando Londoño Londoño	Recolección y transporte de aguas residuales	Reclamación Operativa	$\frac{\text{No. total de horas en atención de órdenes recibidas a fin de mes}}{\text{(No de órdenes recibidas a fin de mes * tiempo ideal de atención)}}$	Mensual
Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	Subgerente de Aguas Gestor Tratamiento de Aguas Residuales	Isabel Cristina Ortiz Cortes María Isabel López Martínez	Transporte de Aguas Residuales	Construcción de colectores	$\frac{\text{Metros lineales de colectores, interceptores y emisarios finales, construidos}}{100}$ metros lineales de colectores, interceptores y emisarios finales programados	semestral
			Transporte de Aguas Residuales	Reposición de colectores	$\frac{\text{metros lineales de reposición de colectores, interceptores y emisarios finales}}{100}$ metros lineales de reposición de colectores, interceptores y emisarios finales programados	semestral
			Transporte de Aguas Residuales	Inversión de rehabilitación y/o mejoramiento de colectores	$\frac{\text{Inversión ejecutada en la rehabilitación y/o mejoramiento de colectores durante el periodo}}{100}$ Inversión asignada para la rehabilitación y/o mejoramiento de colectores en el periodo	semestral
			Transporte de Aguas Residuales	seguimiento de usuarios del alcantarillado generadores de Aguas residuales No domesticas ARnD	$\frac{\text{(Nº de usuarios comerciales, industriales, especiales y oficiales con seguimiento en el periodo)}}{100}$ (Nº de usuarios comerciales, industriales, especiales y oficiales por realizar seguimiento en el periodo)	semestral
			Tratamiento de Aguas Residuales	Reducción contaminante Solidos Totales para solidos suspendidos totales_ SSP ptar la marina	$\frac{\% \text{ de remoción de SST}}{\% \text{ SST que sale de la ptar la marina}}$ SST que ingresa a la PTAR la marina	ANUAL
			Tratamiento de Aguas Residuales	reducción de Carga contaminante para demanda bioquímica de oxígeno DBO5	$\frac{\% \text{ de remoción de DBO5}}{\% \text{ DBO5 que sale de la ptar la marina}}$ DBO5 que ingresa a la PTAR la marina *100	ANUAL

Gestión Recursos	Subgerente Administrativo Gestor de Recursos	Esterania Toro Ariztazabal	Mantenimiento de vehículos maquinaria y equipos	Control eficiente en la cantidad de mantenimiento preventivo realizados a los vehículos maquinaria y equipo	$\frac{\text{Números de mantenimiento preventivo realizados} * 100}{\text{Numero de mantenimiento preventivos programados}}$	trimestral
			Mantenimiento de vehículos maquinaria y equipos	Control eficiente en los costos de mantenimiento correctivos realizados a los Vehículos, maquinaria y equipo	$\frac{(\text{Línea base por IPC}) - (\text{costos mantenimiento correctivo trimestral actual}) * 100}{(\text{línea base} * \text{IPC})}$	trimestral
			Mantenimiento de vehículos maquinaria y equipos (menor a 5 años)	Control eficiente en los costos de mantenimiento preventivo realizado a los Vehículos, maquinaria y equipo con antigüedad menor a 5 años	$\frac{\text{Costos en mantenimiento preventivo} * 100}{\text{Costos en mantenimiento preventivo} + \text{costos en mantenimiento correctivo}}$	trimestral
Gestión Talento Humano	Subgerente Administrativo Gestor de Talento Humano	Luz Patricia Gaitan Arango	Seguridad y salud en el Trabajo Trabajo	Tasa de Accidentalidad	$\frac{\text{No eventos Accidente de Trabajo ocurridos en el mes} * 100}{\text{No total de trabajadores}}$	mensual
			Seguridad y salud en el Trabajo Trabajo	Índice de Ausentismo por accidente de trabajo	$\frac{\text{No. Días perdidas por AT} * 100}{\text{No. DIAS Hombre mensual a laborar}}$	mensual
			Trabajo	Tasa de Letalidad por AT	$\frac{\text{No. Mortales por AT} * 100}{\text{No. Promedio de Trabajadores}}$	mensual
			Seguridad y salud en el Trabajo	Tasa de ausentismo general	$\frac{\text{Número de horas perdidas por ausentismo laboral} * 100}{\text{Número de horas hombre mensual a laborar}}$	mensual
	Vanessa Valtiare Bermudez Morales	Sensibilizaciones e inspecciones	Planificación de Actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo	$\frac{\text{No. Actividades SST ejecutadas} \dots * 100}{\text{No. actividades SST Programadas} \dots \dots \dots}$	trimestral	
		Capacitación, formación e inducción	Planificación organizacional de Formación y Capacitaciones	$\frac{\text{No. Actividades de eventos ejecutados} * 100}{\text{Numero de eventos programados}}$	trimestral	
		Eventos de Bienestar Social	Planificación de Bienestar Social	$\frac{\text{No. Eventos ejecutados} * 100}{\text{Numero de eventos programados}}$	trimestral	
		Actividades certificación en competencia laboral	planificación procesos de certificación en competencias laborales	$\frac{\text{Etapas certificación en competencias laborales realizadas} * 100}{\text{Etapas certificación en competencias laborales programadas} \dots \dots}$	trimestral	

María del Pilar Herrera Pardo
Gerente General