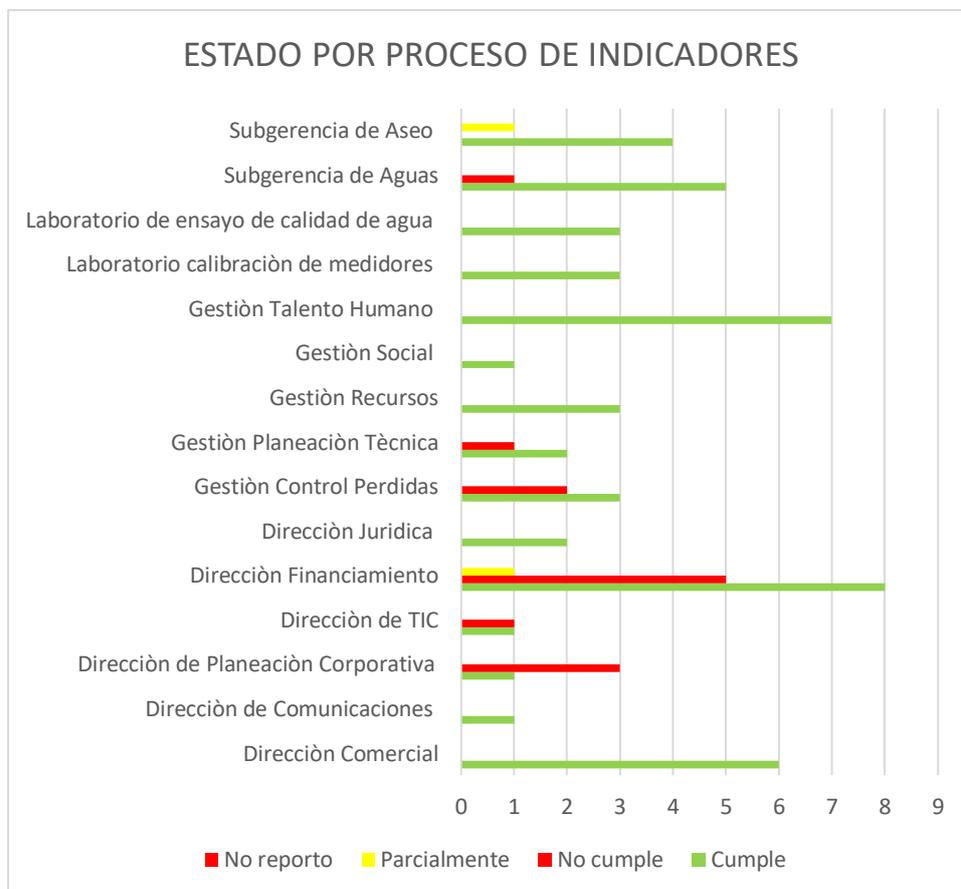


INFORME INDICADORES DE GESTION AÑO 2019

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

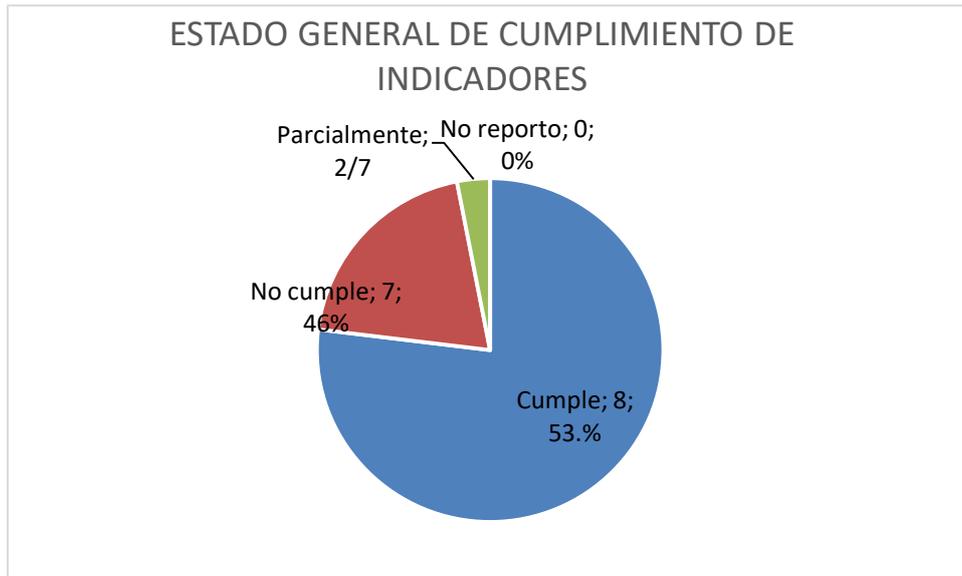
Se procede a realizar un análisis de todos los indicadores de gestión del año 2019, con el fin de alinearlos a la planeación estratégica (Misión, Visión y Política del SGI) de Empresas Publicas de Armenia E.S.P., a través de la metodología del Balance Score Card, de acuerdo a dicho análisis y a la metodología 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:

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

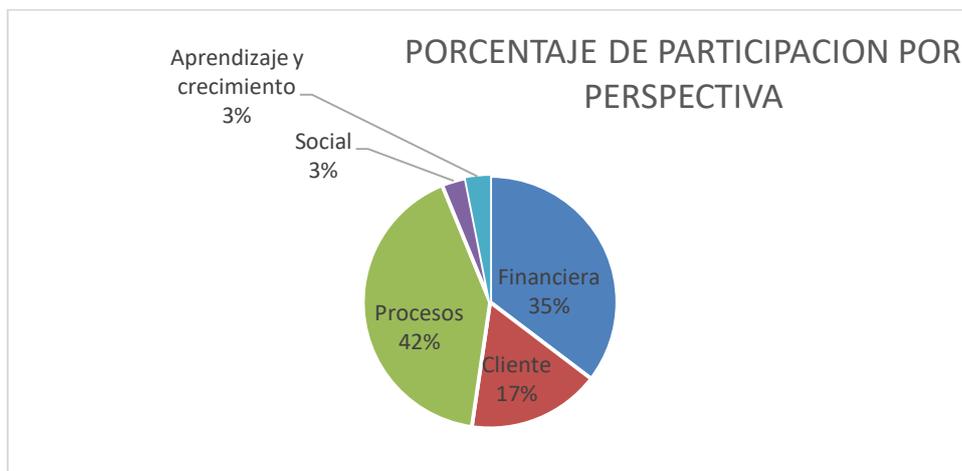


Los procesos que contaron con un cumplimiento del 100% en los indicadores fueron:

- 1-Laboratorio de ensayo de calidad del agua
- 2-Laboratorio de calibración de medidores
- 3-Gestion talento humano
- 4-Gestion social
- 5-Gestion Recursos
- 6-Dirección Jurídica
- 7-Dirección Comunicaciones
- 8-Dirección Comercial

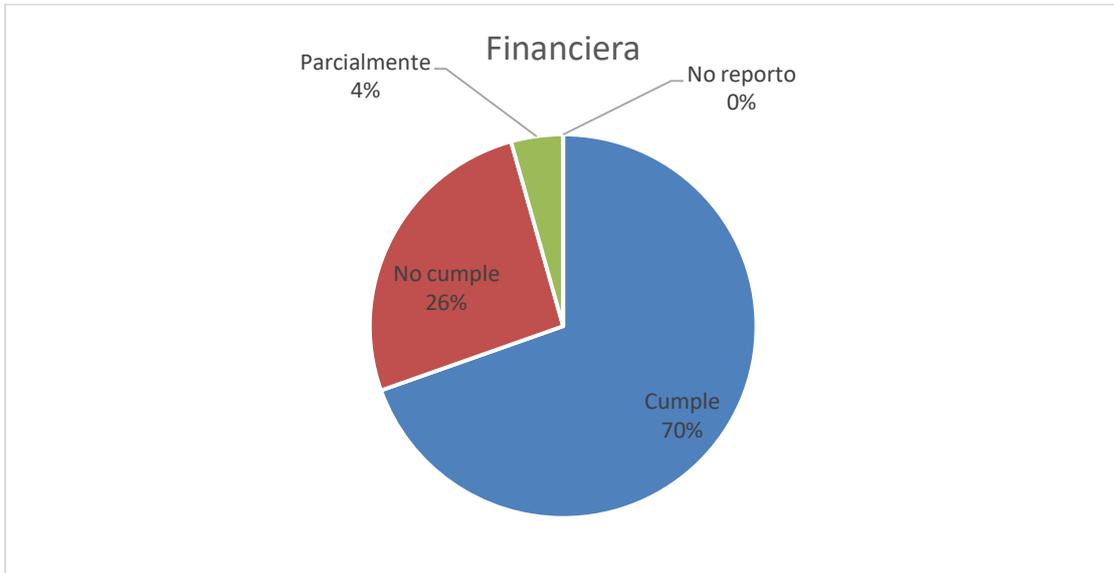


Es importante resaltar que, según el análisis de los indicadores, las perspectivas con menos participación fueron las de aprendizaje y crecimiento con el 3% y la perspectiva social con un 3%



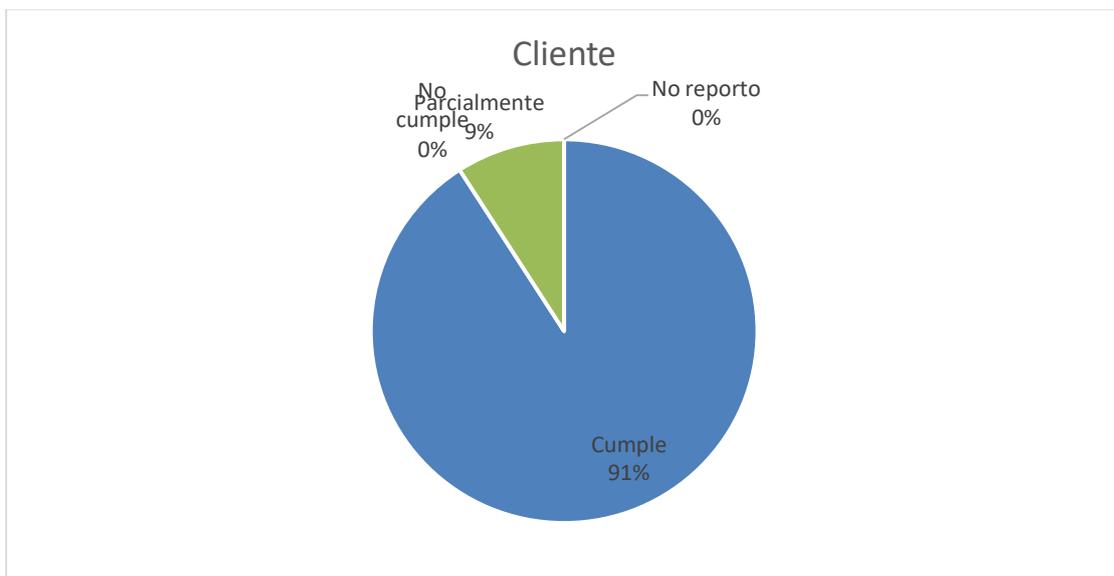
PERSPECTIVA FINANCIERA

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 70% de estos indicadores dieron cumplimiento.



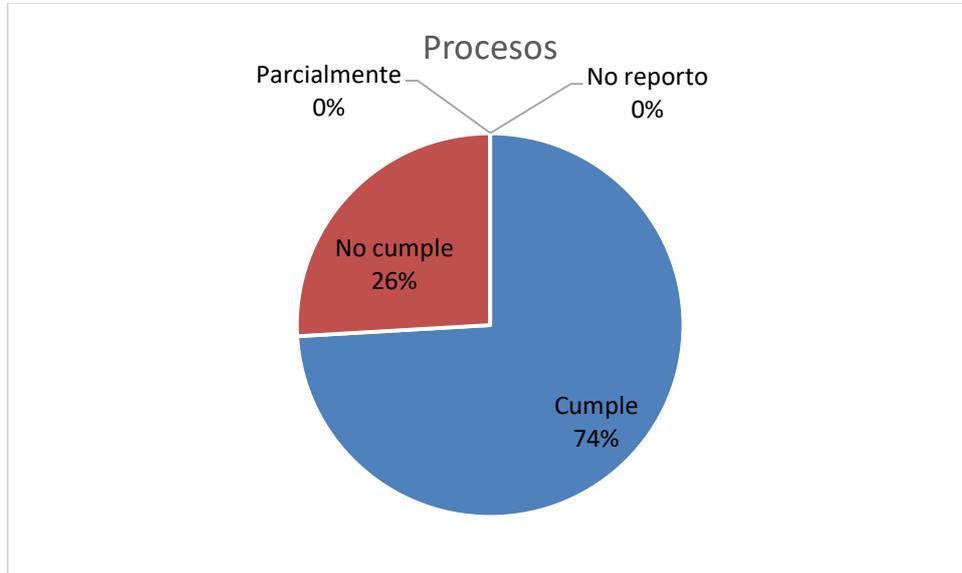
PERSPECTIVA CLIENTE

En la 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 año presento un cumplimiento de indicadores del 91 %



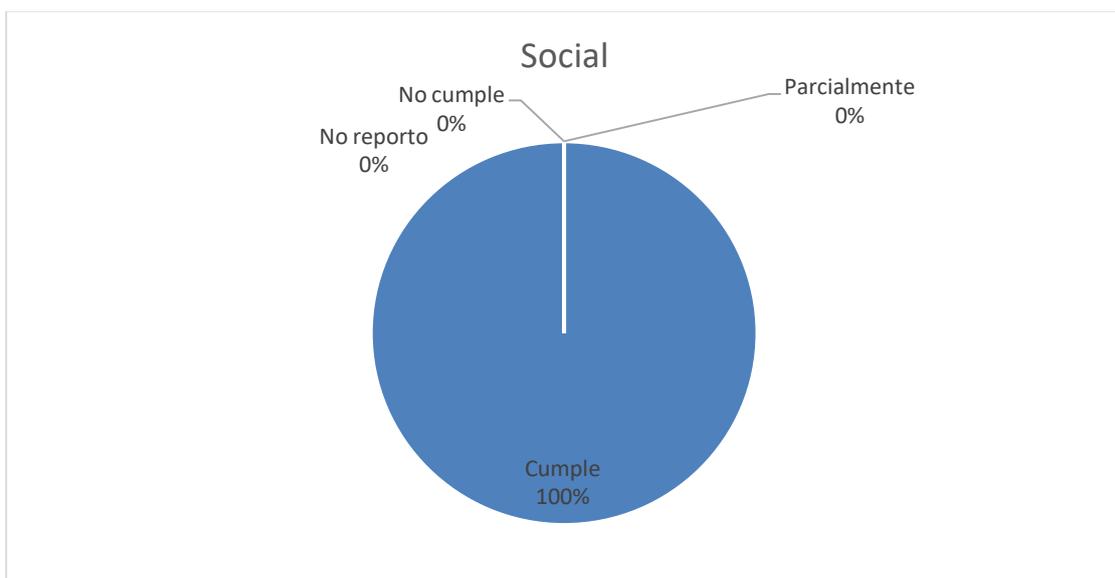
PERSPECTIVA PROCESOS

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 74% de las metas.



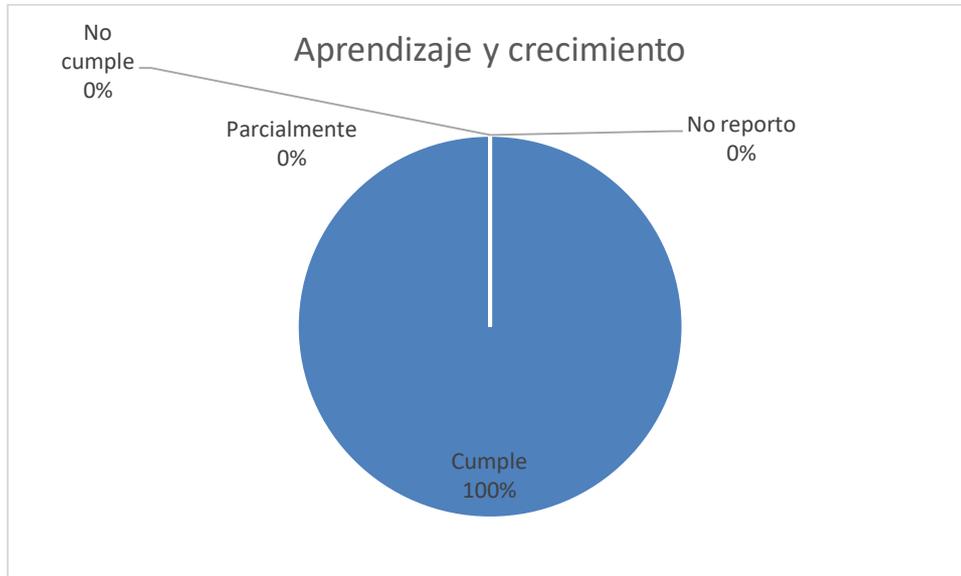
PERSPECTIVA SOCIAL

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 gestion social con el fin de establecer posibles indicadores que permitan medir esta perspectiva.



PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

El indicador de aprendizaje y crecimiento presento un cumplimiento del 100%



Cuadro de Mando Integral BSC Empresas Públicas de Armenia ESP							
Vigencia	AÑO 2019		Periodo Reportado	Año 2019			
Perspectiva Financiera	Sostenibilidad					Total Indicadores	Porcentaje Total
	Cumple	No cumple	Parcialmente	No reportados	N/A		
	70%	26%	4%	0,00%	0,00%	23	35%
Perspectiva Cliente	Satisfacción Partes Interesadas					Total Indicadores	Porcentaje Total
	Cumple	No cumple	Parcialmente	No reportados	N/A		
	91%	0%	9%	0%	0%	11	17%
Perspectiva de Procesos	Gestión ambiental, Mejora continua, Seguridad y Salud en el Trabajo y Seguridad de la Información					Total Indicadores	Porcentaje Total
	Cumple	No cumple	Parcialmente	No reportados	N/A		
	74%	26%	0%	0%	0%	27	42%
Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento	Aprendizaje y Crecimiento					Total Indicadores	Porcentaje Total
	Cumple	No cumple	Parcialmente	No reportados	N/A		
	100%	0%	0	0%	0%	2	3%
Perspectiva Social	Desarrollo Regional					Total Indicadores	Porcentaje Total
	Cumple	No cumple	Parcialmente	No reportados	N/A		
	100%	0	0	0%	0%	2	3%
TOTAL	77%	20%	3%	0%	0%	65	100%

Como muestra la gráfica se puede evidenciar que hay 0% de los indicadores que no fueron reportados correspondientes al año 2019 y un 77% de los indicadores que cumplen con la meta, este porcentaje se debe a que un 20% no cumple con la meta y parcialmente un 3% no cumplieron.

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

RECOMENDACIONES

- En su gran mayoría no se evidencian que han planteado acciones correctivas efectivas que garanticen el cumplimiento de la meta para el 2019.
- Simplificar y sistematizar el proceso de reporte de indicadores con el fin de garantizar su reporte, análisis y toma de acciones correctivas a tiempo.
- 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.
- Realizar inducción y reinducción 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.
- 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.
- Reportar el indicador con la interpretación del resultado de manera que facilite su análisis para la elaboración del informe general.
- 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 me 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.
- Nota: vamos a plantear la acción correctiva para el incumplimiento del indicador ya que se analizaron estos indicadores, se analizó el fondo y se va a plantear una acción correctiva donde se indica que en este formato no se va a volver a llevar para la toma de acciones correctivas, lo vamos a volver a llevar en el registro AMR-011 que se llama acciones preventivas correctivas, preventivas y de mejora ya que en este los procesos se obligan a tener un análisis de causa más profunda.
- 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