

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2019 CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE

Planeación Estratégica

Se procede a realizar un análisis de todos los indicadores de gestión del tercer trimestre del 2019, con el fin de alinearlos a la planeación estratégica (Misión, Visión y Política del SGI) de Empresas Públicas de Armenia ESP., a través de la metodología del Balance Score Card, de acuerdo a dicho análisis y a la metodología se plantearon 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

CUADRO DE MANDO INTEGRAL O BALANCE SCORE CARD

Perspectiva	Indicador	Meta	Responsable	Valor Reportado Primer trimestre de 2019	Estado de cumplimiento I Trimestre	Valor Reportado Segundo trimestre de 2019	Estado de cumplimiento II Trimestre	Valor Reportado Tercer trimestre de 2019	Estado de cumplimiento III Trimestre	Análisis (evaluación de causas presentada por el proceso)
Financiera	Evolución de usuarios de Aseo	97%	Dirección Comercial	106%	Cumple	105%	Cumple	106%	Cumple	
Financiera	Evolución de usuarios de Acueducto	97%	Dirección Comercial	101%	Cumple	100%	Cumple	101%	Cumple	
Financiera	Evolución de usuarios de Alcantarillado	97%	Dirección Comercial	101%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	
Financiera	Evolución consumo facturado m3	90%	Dirección Comercial	105%	Cumple	104%	Cumple	106%	Cumple	
Financiera	Evolución de la facturación por servicios	100%	Dirección Comercial	103%	Cumple	105%	Cumple	105%	Cumple	
Financiera	Índice de desempeño del costo de los proyectos	90%	Dirección de TIC	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	
Financiera	Índice de pérdidas por usuario facturado IPUF	7%	Gestión Control Perdidas	6%	Cumple	6%	Cumple	5%	Cumple	

Financiera	Comportamiento del recaudo en bancos	18%	Dirección Financiamiento	19%	Cumple	20%	Cumple	25%	Cumple	
Financiera	Comportamiento del recaudo en cajas EPA	60%	Dirección Financiamiento	55%	No cumple	48%	No cumple	46%	No cumple	el indicador bajo debido a que la gente esta realizando los pagos por los otros medios habilitados sin tanta congestión.
Financiera	Eficiencia en el recaudo	93%	Dirección Financiamiento	91%	Parcialmente	91%	Parcialmente	93%	Cumple	
Financiera	Comportamiento del recaudo en internet	15,00%	Dirección Financiamiento	17%	Cumple	23%	Cumple	23%	Cumple	
Financiera	EBITDA en \$ Colombianos	8.889 Millones	Dirección Financiamiento	\$ 6.002.778,00	Parcialmente	\$ 11.558.565,00	Cumple	\$ 17.218.979,00	Cumple	
Financiera	Razón de Liquidez	< o = \$1,68	Dirección Financiamiento	1,17	Cumple	1,35	Cumple	1,27	Cumple	
Financiera	Endeudamiento	< o = 60%	Dirección Financiamiento	26%	Cumple	25%	Cumple	26%	Cumple	
Financiera	Ejecución de egresos	45%	Dirección Financiamiento	20%	Cumple	35%	No cumple		No reporte	

Financiera	Ejecución Ingresos	47%	Dirección Financiamiento	14%	Parcialmente	46%	Parcialmente	No reporte		
Financiera	Ejecución de Inversión	45%	Dirección Financiamiento	3%	No cumple	21%	No cumple	No reporte	No se han ejecutado por parte de los procesos competentes las inversiones requeridas	
Financiera	Costos de operación de Alcantarillado	\$ 203,70	Dirección Financiamiento	\$ 153,41	Cumple	\$ 247,55	No cumple	\$ 285,52	No cumple	<p>Conforme a la metodología para determinar el puntaje de eficiencia comparativa (PDEA) de los costos administrativos y operativos comparables se hizo el Análisis de la Envolvente de Datos, el cual aplica para las APS pertenecientes al primer segmento, con aquellas que cumplan con los parámetros mínimos de inclusión y que sus datos reportados en el SUI no presenten datos atípicos. Para ello, la CRA evalúa el reporte anual de las variables del modelo para costos administrativos y operativos comparables, realizado por parte de las personas prestadoras en la serie de tiempo 2010 — 2014. Las personas prestadoras que no cumplan con los parámetros de inclusión deberán tomar los menores costos administrativos y operativos eficientes por suscriptor calculado de las empresas que hagan parte del mismo grupo básico.</p> <p>EPA ESP no cumplió en los cargues al SUI con el parámetro de Calidad de Agua cruda, el cual aparece como fuente de captación Armenia y en la serie de tiempo se relaciona con la observación de No Reporta. De esta forma, EPA ESP debe adoptar los menores costos administrativos y operativos eficientes por suscriptor publicados en la Resolución CRA 830 de febrero de 2018, aplicable a partir del mes de Julio de 2018.</p>
Financiera	Costos de operación de Acueducto	\$ 511,78	Dirección Financiamiento	\$ 340,11	Cumple	\$ 453,20	Cumple	\$ 463,65	Cumple	
Financiera	Gastos de Administración de Acueducto	\$ 4.939,81	Dirección Financiamiento	\$ 3.268,00	Cumple	\$ 4.615,30	Cumple	\$ 4.379,13	Cumple	
Financiera	Gastos de Administración de Alcantarillado	\$ 2.645,01	Dirección Financiamiento	\$ 1.972,93	Cumple	\$ 2.802,12	No reporte	\$ 2.615,55	Cumple	

Financiera	Control eficiente en los costos de mantenimiento correctivos realizados a los vehículos, maquinaria y equipo	> -15%	Gestión Recursos	81%	Cumple	-1,46%	Cumple	25,18%	Cumple
Financiera	Control eficiente en los costos de mantenimiento preventivos realizados a los vehículos, maquinaria y equipo con antigüedad menor a 5 años	< 60%	Gestión Recursos	71,00%	No cumple	80%	No cumple	44%	Cumple
Cliente	% de conceptos jurídicos emitidos	100%	Dirección Jurídica	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple
Cliente	Eficiencia en términos de respuesta de los procesos judiciales	100%	Dirección Jurídica	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple
Cliente	Procedencias	90%	Dirección Comercial	81%	Cumple	65%	Cumple	72,67%	Cumple
Cliente	Indicador de Presión	100%	Subgerencia de Aguas	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple
Cliente	Continuidad en el Servicio	99%	Subgerencia de Aguas	96,71%	Parcialmente	99,55%	Cumple	100%	Cumple

Ciente	Calidad de Agua en la Red de Distribución	0-5% Superior	Subgerencia de Aguas	1,21%	Cumple	0,72%	Cumple	0,92%	Cumple
Ciente	Barrido de vías y áreas públicas	99,33%	Subgerencia de Aseo	99,83%	Cumple	99,90%	Cumple	99,96%	Cumple
Ciente	Oportunidad en la prestación del servicio de Corte y Poda de Césped	93%	Subgerencia de Aseo	94%	Cumple	81%	No cumple	104%	Cumple
Ciente	Poda de Árbol	100%	Subgerencia de Aseo	112%	Cumple	109%	Cumple	131%	Cumple
Ciente	Lavado de áreas publicas	100%	Subgerencia de Aseo		N/A	79%	No cumple		N/A
Ciente	Ensayo de muestras de agua	80 % al 100% = Muy Eficaz	Laboratorio de ensayo de calidad de agua	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple
Procesos	Cumplimiento de los programas de Gestión Ambiental elaborados bajo el alcance de la Norma ISO 14001	50% primer semestre 100% segundo semestre	Dirección de Planeación Corporativa		N/A	64%	Cumple		N/A
Procesos	Cumplimiento Normativa Legal Vigente	100%	Dirección de Planeación Corporativa		N/A	96%	Parcialmente		N/A

Procesos	Cumplimiento de cargues al SUI	96%	Dirección de Planeación Corporativa		No reporte	96%	Cumple	97%	Cumple
Procesos	Cumplimiento de las Metas del Plan de Acción	≥45%	Dirección de Planeación Corporativa		No reporte	44%	Parcialmente		No reporte
Procesos	Campañas Mediáticas realizadas	100%	Dirección de Comunicaciones	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple
Procesos	Cumplimiento de retiro de medidores (CRM)	100%	Gestión Control Perdidas	43%	No cumple	187%	Cumple	197%	Cumple
Procesos	Cumplimiento de instalación de medidores (CIM)	100%	Gestión Control Perdidas	73%	No cumple	104%	Cumple	100%	Cumple
Procesos	Índice de Micromedición real	88,53%	Gestión Control Perdidas	99,20%	Cumple	99,97%	Cumple	99,97%	Cumple
Procesos	Índice de agua no contabilizada	≤ al 30%	Gestión Control Perdidas	33,00%	No cumple	34,40%	No cumple	28,47%	Cumple
Procesos	Eficiencia en el uso de los vehículos de recolección	75% - 105%	Subgerencia de Aseo	<75%	No reporte	96,97%	Cumple	95,33%	Cumple
Procesos	Aprovechamiento del recurso hídrico (entre captación y la entrada de la planta)	>90%	Subgerencia de Aguas	93,15%	Cumple	95,00%	Cumple	95,41%	Cumple

Procesos	Calidad del agua	0% - 5%	Subgerencia de Aguas	1,39%	Cumple	0,60%	Cumple	1,25%	Cumple	
Procesos	Perdidas internas	<6%	Subgerencia de Aguas	14,70%	No cumple	14,26%	No cumple	10,99%	No cumple	Se presentan problemas de medición de caudal el cual estableció un plan de mejoramiento que está en proceso de ejecución. Se está llevando a cabo la recopilación y estadística de la información aportada del sistema de medición de caudal de los nuevos sensores con respecto a las medidas aportadas con las regletas.
Procesos	DPR (Diferencia porcentual relativa)	95% al 100%	Laboratorio de ensayo de calidad de agua	NA	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple	
Procesos	Trabajo conforme no	0.01% al 5%	Laboratorio de ensayo de calidad de agua	0,00%	Cumple	0,09%	Cumple	0,08%	Cumple	
Procesos	Aseguramiento de la calidad de los resultados	< 7%	Laboratorio calibración de medidores	0,20%	Cumple	0,00%	Cumple	0%	Cumple	
Procesos	Análisis de Capacidad operativa del Laboratorio de Calibración de Medidores	≥70%	Laboratorio calibración de medidores	72%	Cumple	147%	Cumple	98%	Cumple	
Procesos	Eficiencia en el tiempo Límite de Entrega	> 95%	Laboratorio calibración de medidores	183,80%	Cumple	138,60%	Cumple	104%	Cumple	
Procesos	Control eficiente en la cantidad de mantenimiento preventivo realizado a los vehículos, maquinaria y equipo	90%	Gestión Recursos	100%	Cumple	88%	Parcialmente	91,53%	Cumple	

Procesos	Diseños de Acueducto y Alcantarillado	33 Días	Gestión Planeación Técnica	38,85	No cumple	31,21	Cumple	26,62	Cumple
Procesos	Disponibilidades de los servicios de acueducto y alcantarillado	25 días	Gestión Planeación Técnica	41,09	No cumple	37,08	No cumple	16,29	Cumple
Procesos	Levantamientos Topográficos	7 días	Gestión Planeación Técnica	2,17	Cumple	7	Cumple	3,73	Cumple
Procesos	Tasa de Accidentalidad	menor a 1,9%	Gestión Talento Humano	1,30%	Cumple	1,76%	Cumple	1,51%	Cumple
Procesos	Tasa de Ausentismo General	menor a 9%	Gestión Talento Humano	4,76%	Cumple	5,29%	Cumple	4,17%	Cumple
Procesos	Índice de Ausentismo por accidente de trabajo	menor 0,6%	Gestión Talento Humano	0,04%	Cumple	0,05%	Cumple	0,03%	Cumple
Procesos	Tasa de Letalidad por AT	0%	Gestión Talento Humano	0%	Cumple	0%	Cumple	0%	Cumple
Procesos	Inactividad por fallos de seguridad	90%	Dirección de TIC	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple

Social	Actividades de relación con la comunidad	100%	Gestió Social	100%	Cumple	100%	Cumple	100%	Cumple
Social	Planificación de Bienestar Social	90%	Gestió Talento Humano		No reporto	114%	Cumple	100%	Cumple
Aprendizaje y crecimiento	Planificación organizacional de Formación y Capacitaciones	90%	Gestió Talento Humano	100%	Cumple	124%	Cumple	110%	Cumple
Aprendizaje y crecimiento	planificación procesos de certificación en competencias laborales	100%	Gestió Talento Humano	100%	Cumple	25%	No cumple	100%	Cumple

Resultado de los indicadores por proceso

1 trimestre

PROCESO	Cumple	No cumple	Parcialmente	No reporto	N/A	Total
Dirección Comercial	6	0	0	0	0	6
Dirección de Comunicaciones	1	0	0	0	0	1
Dirección de Planeación Corporativa	0	0	0	2	2	4
Dirección de TIC	2	0	0	0	0	2
Dirección Financiamiento	7	2	2	3	0	14
Dirección Jurídica	2	0	0	0	0	2
Gestión Control Perdidas	2	3	0	0	0	5
Gestión Planeación Técnica	1	2	0	0	0	3
Gestión Recursos	2	1	0	0	0	3
Gestión Social	1	0	0	0	0	1
Gestión Talento Humano	6	0	0	1	0	7
Laboratorio calibración de medidores	3	0	0	0	0	3
Laboratorio de ensayo de calidad de agua	3	0	0	0	0	3
Subgerencia de Aguas	4	1	1	0	0	6
Subgerencia de Aseo	2	0	0	2	1	5
Total	42	9	3	8	3	65

2 Trimestre

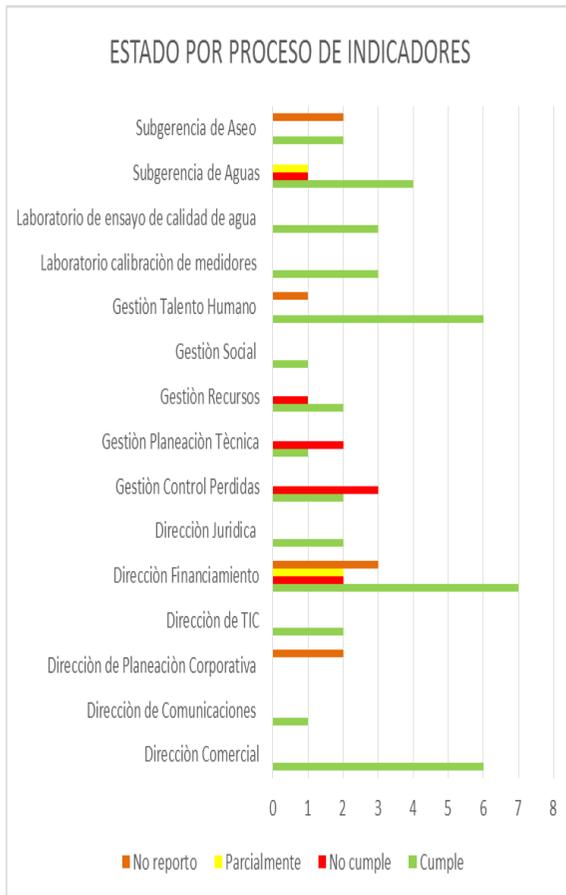
PROCESO	Cumple	No cumple	Parcialmente	No reporto	N/A	Total
Dirección Comercial	6	0	0	0	0	6
Dirección de Comunicaciones	1	0	0	0	0	1
Dirección de Planeación Corporativa	2	0	2	0	0	4
Dirección de TIC	2	0	0	0	0	2
Dirección Financiamiento	2	3	2	7	0	14
Dirección Jurídica	2	0	0	0	0	2
Gestión Control Perdidas	4	1	0	0	0	5
Gestión Planeación Técnica	2	1	0	0	0	3
Gestión Recursos	1	1	1	0	0	3
Gestión Social	1	0	0	0	0	1
Gestión Talento Humano	6	1	0	0	0	7
Laboratorio calibración de medidores	3	0	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	4	0	0	1	0	5
Total	44	8	5	8	0	65

3 Trimestre

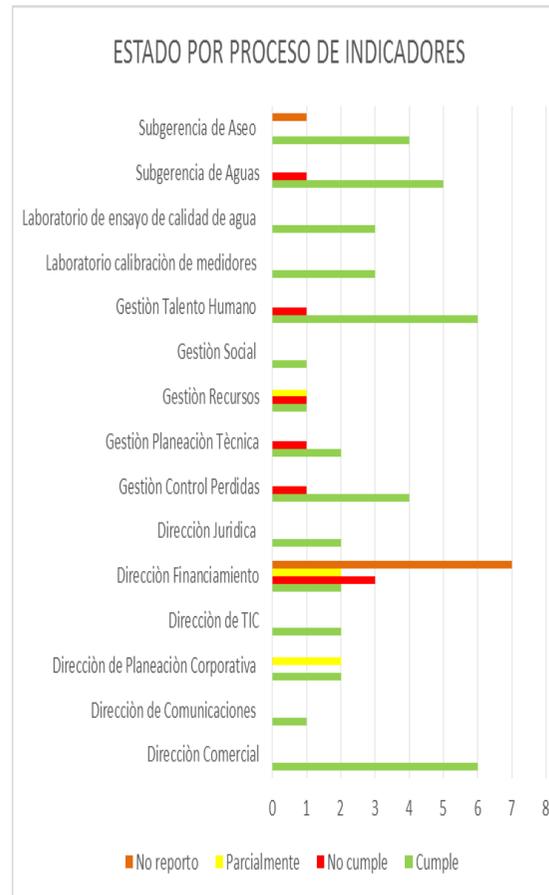
PROCESO	Cumple	No cumple	Parcialmente	No reporto	N/A	Total
Direccìon Comercial	6	0	0	0	0	6
Direccìon de Comunicaciones	1	0	0	0	0	1
Direccìon de Planeaciòn Corporativa	1	0	0	1	2	4
Direccìon de TIC	2	0	0	0	0	2
Direccìon Financiamiento	9	2	0	3	0	14
Direccìon Juridica	2	0	0	0	0	2
Gestiòn Control Perdidas	5	0	0	0	0	5
Gestiòn Planeaciòn Tècnica	3	0	0	0	0	3
Gestiòn Recursos	3	0	0	0	0	3
Gestiòn Social	1	0	0	0	0	1
Gestiòn Talento Humano	7	0	0	0	0	7
Laboratorio calibraciòn de medidores	3	0	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	4	0	0	0	1	5
Total	55	3	0	4	3	65

Estado de los indicadores por proceso

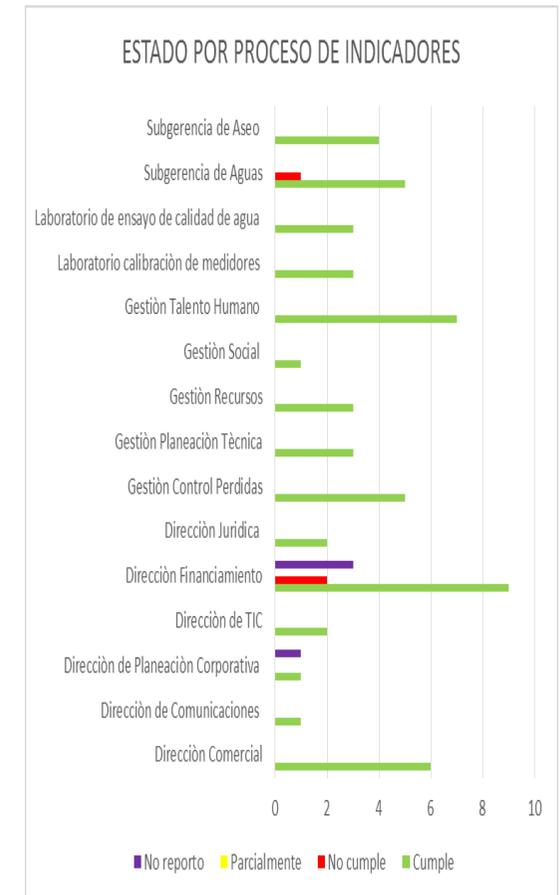
1 trimestre



2 trimestre

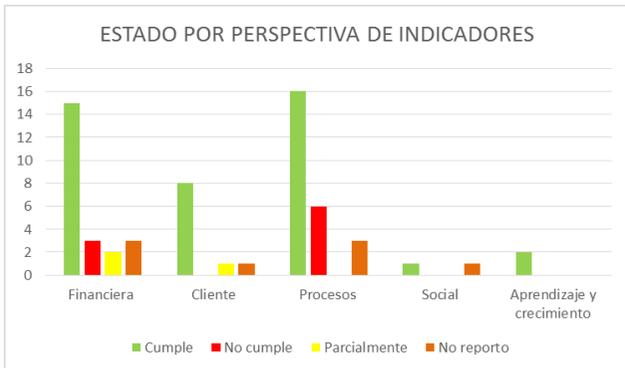
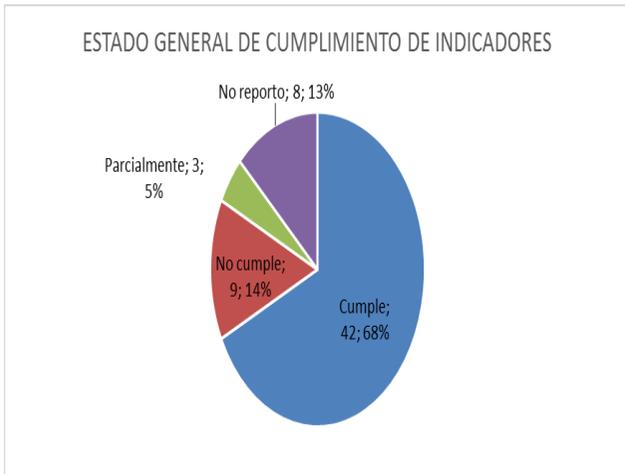


3 trimestre

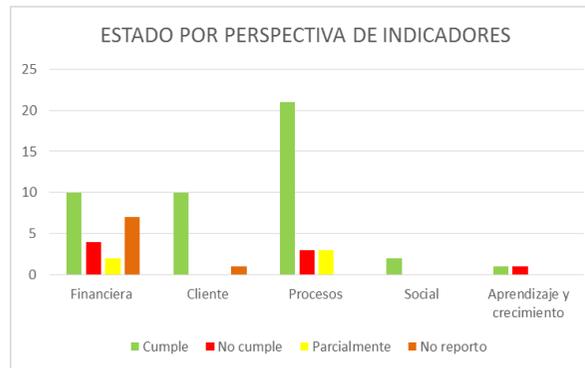
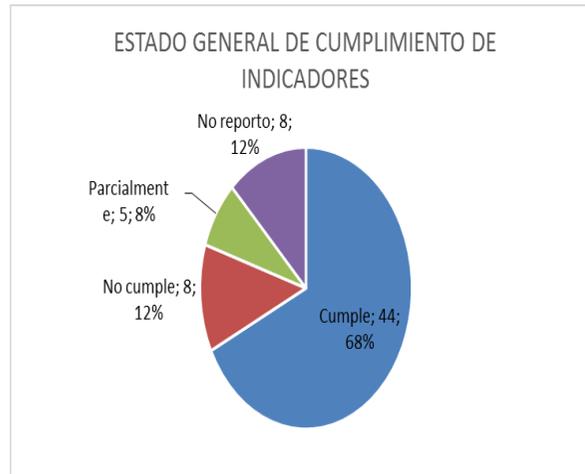


Cumplimiento general por perspectiva 1, 2 y 3 trimestre de 2019

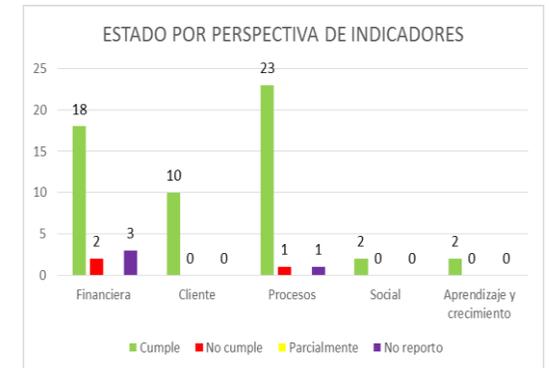
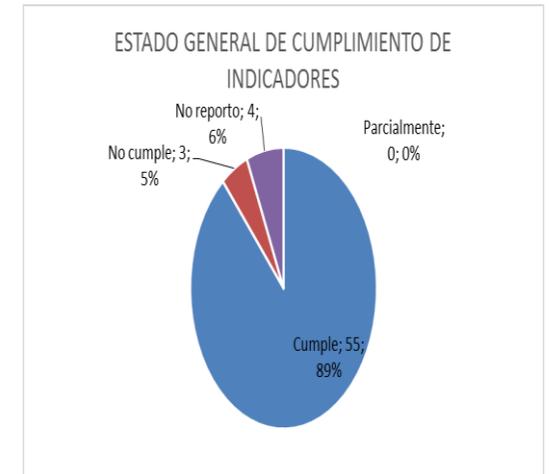
1 trimestre



2 trimestre



3 trimestre



RECOMENDACIONES

- las acciones preventivas seguirán siendo establecidas por los procesos de Seguridad y Salud en el trabajo, Laboratorio de Ensayo de Calidad de agua y Laboratorio de Calibración de Medidores hasta que sea implementada la migración del Sistema a la Norma ISO 45001 del 2018 y la Norma ISO 17025 del 2017.
- Se debe realizar seguimiento a los procesos que no han dado cumplimiento a los indicadores para verificar que las acciones correctivas planteadas se estén ejecutando para el cumplimiento del indicador.
- Realizar inducción y reinducción dirigida a los líderes de procesos y personal de apoyo que diligencia la hoja de vida del indicador, ya que algunos presentan errores en su diligenciamiento.
- 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.
- Es importante implementar el programa de Responsabilidad Social Empresarial con el fin de fortalecer las actividades encaminadas a la comunidad con el fin de obtener una mejor calidad de vida.
- Es importante contar con un indicador que permita evidenciar las acciones de innovación y crecimiento que se puedan generar en los procesos para el mejoramiento tecnológico, económico, productivo de la empresa.

Cordialmente

Luz Adriana Aguirre Franco
Directora de Planeación Corporativa
EPA ESP