

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

INFORME DE INDICADORES 2013

Indicadores de Gestión EPA ESP

Planeación Corporativa

24/02/2014

El siguiente informe es el resultado de la consolidación de los resultados mes a mes de los indicadores reportados por los procesos y reuniones obtenidas con los líderes de los procesos

Contenido	
INFORME DE INDICADORES 2013.....	2
Cuadro de Mando Integral 2013	2
ADMINISTRATIVA	4
Talento Humano	4
Gestión Recursos.....	6
SUBGERENCIA DE AGUAS.....	7
Tratamiento de aguas residuales:.....	7
Captación y tratamiento:.....	7
Recolección y Transporte.....	8
Gestión distribución.....	9
SUBGERENCIA PLANEACIÓN TÉCNICA	11
Planeación Técnica.....	11
Control Pérdidas	11
Laboratorio de Medidores	14
SUBGERENCIA DE ASEO.....	16
Cobertura del Servicio	16
Kilómetros de Barrido	16
Identificación de puntos Críticos	16
Eficiencia en el uso de los vehículos.....	16
COMERCIAL.....	18
Aumento del valor corriente.....	18
Procedencias.....	18
Cartera.	19
Facturación.....	19
Crecimiento Usuarios.....	20
CONTROL GESTIÓN.....	21
GESTIÓN AMBIENTAL.....	21
FINANCIAMIENTO.....	21
PLANEACIÓN CORPORATIVA.....	21

INFORME DE INDICADORES 2013

Cuadro de Mando Integral 2013

RESULTADOS CUADRO DE MANDO INTEGRAL EPA ESP 2013													
											RESULTADO		
PERSPECTIVA CLIENTE 50%	PQRS 20%			SATISFACCION DEL CLIENTE 20%			COBERTURA 5%			CONTINUIDAD 5%			25%
	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	
	5%			10%			100% 100% 98%			100% 100% 100%			
PERSPECTIVA INTERNA O GESTIÓN 30%	GESTION DE PROCESOS 5%			GESTION AMBIENTAL 5%			0 ACCIDENTES LABORALES 5%			IANC 7,5%	IRCA 7,5%		23%
	87%			89%			ASEO	ACU	ALC		8%		
	5%			5%			1%			4%	8%		
PERSPECTIVA FINANCIERA 15%	EFICIENCIA PRESUPUESTAL 5%			UTILIDAD NETA 5%			AUMENTO DE USUARIOS 2,5%			EFICIENCIA RECAUDO 2,5%			11%
	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	ASEO	ACU	ALC	
	82%			4%			3%			95% 99% 98%			
3%			3%			3%			3%				
PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO 5%	CAPACITACIÓN AL PERSONAL 5%												1%
	ASEO			ACU			ALC						
	1%												
											60%		

CALIFICACIÓN DE PROCESOS 2013																
SERV	AREA	PROCESO	RESPONSABLE	PRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ALC	AGUAS	GESTION TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Hector Norbely Vargas	95%	100%	100%	60%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	100%	100%	100%
ALC	AGUAS	GESTION RECOLECCION Y TRANSPORTE	Luis Londoño Londoño	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ACU	AGUAS	GESTION DISTRIBUCION	Luz Elena Patiño	95%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	93%	85%	100%	80%	85%	100%
ACU	AGUAS	GESTION CAPTACIÓN TRATAMIENTO	Aura Yolima Montero	89%	94%	100%	91%	89%	82%	82%	100%	76%	88%	88%	88%	88%
AAA	JURIDICA	JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL	Javier Roa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ACU	PLANEACIÓN TECNICA	LABORATORIO CONTROL DE CALIDAD DE AGUA	Luis Ancizar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ACU	PLANEACIÓN TECNICA	LABORATORIO DE MEDIDORES	Mauricio J Zapata	78%	80%	76%	80%	80%	80%	85%	75%	75%	75%	75%	75%	75%
AAA	PLANEACIÓN TECNICA	GESTION PLANEACIÓN TÉCNICA	Julio Cesar Escobar	97%	100%	92%	90%	100%	100%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ACU	PLANEACIÓN TECNICA	GESTION CONTROL PERDIDAS	Maria Teresa Gutierrez	58%	40%	66%	48%	47%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%	62%
AAA	CONTROL GESTIÓN	CONTROL GESTION	Janeth Toquilla	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ADT	ADMINISTRATIVA	GESTION DE RECURSOS	Francisco Ramos	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ADT	ADMINISTRATIVA	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Angelica Velez	62%	79%	80%	67%	73%	63%	50%	50%	50%	50%			
AAA	PLANEACION CORPORATIVA	ANALISIS Y MEJORA	Alba Lucero Ordoñez	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
AAA	PLANEACION CORPORATIVA	PLANEACION CORPORATIVA	Beatriz Arias Gonzalez	96%	80%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	70%	100%
AAA	PLANEACION CORPORATIVA	GESTION AMBIENTAL		89%	82%	97%	73%	87%	98,6%	94%	100%	92%	84%	97%	84%	82%
ASE	ASEO	ASEO	Carlos A Montegro	86%	70%	80%	65%	100%	100%	80%	100%	90%	90%	90%	100%	70%
AAA	DIRECCION FINANCIAMIENTO	DIRECCION FINANCIAMIENTO	Ligia Stella Bustos	67%	56%	64%	58%	80%	72%	61%	80%	61%	80%	72%	58%	
AAA	DIRECCION COMERCIAL	DIRECCION COMERCIAL	Benjamin Villa Ramirez	58%	62%	63%	37%	62%	57%	57%	62%	57%	62%	62%	53%	78%
Promedio				87%	86%	89%	80%	80%	90%	89%	86%	90%	85%	86%	90%	86%

La calificación que se le hace a los procesos, está relacionado con el cumplimiento del objetivo del mismo; es decir, los indicadores identificados en el proceso se priorizan y se distribuyen 100 puntos, a partir de ahí, de acuerdo al cumplimiento del resultado teniendo en cuenta los intervalos de tolerancia (Rangos de Evaluación), se califica el cumplimiento

del indicador. Se suman los resultados y obtenemos la calificación del cumplimiento del objetivo del proceso.

En este cuadro podemos encontrar que las calificaciones más bajas son las del proceso Comercial y Control Perdidas, ya en el contenido de este informe se mostrará los resultados

Como parte introductoria se informa, tal como se informó en las reuniones, que el no cumplimiento de los rangos de evaluación hace obligatorio la aplicación de la metodología de acciones correctivas o preventivas,

ADMINISTRATIVA

Talento Humano

Está pendiente de revisar la pertinencia de los indicadores identificados para darle cumplimiento a los objetivos. Por otro lado el área no ha entregado los resultados desde octubre a esta dependencia para poder cerrar el año 2013.

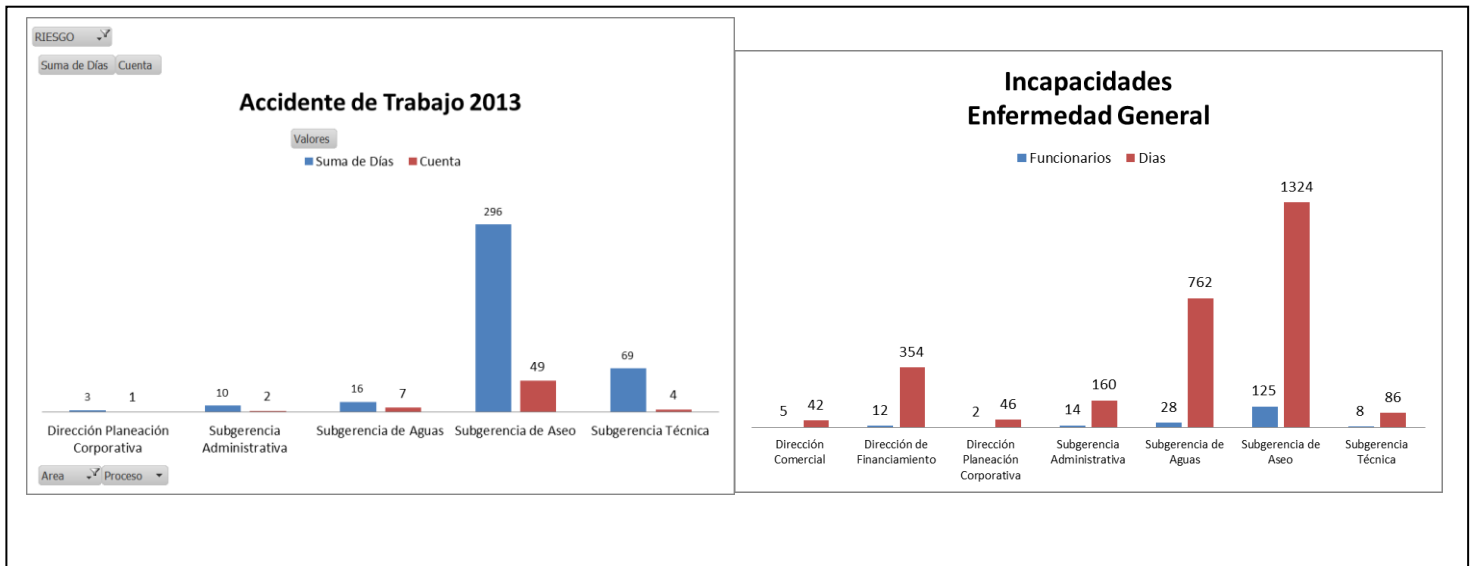
La siguiente información es suministrada por el proceso de Talento humano

COMPETENCIAS LABORALES	
ASEO	OPERARIOS CERTIFICADOS
OPERARIOS BARRIDO	77
OPERARIO RECOLECCION	48
ACUEDUCTO	
ALCANTARILLADO	
CONDUCTORES	
OPERADORES VEHICULO SUCCION	

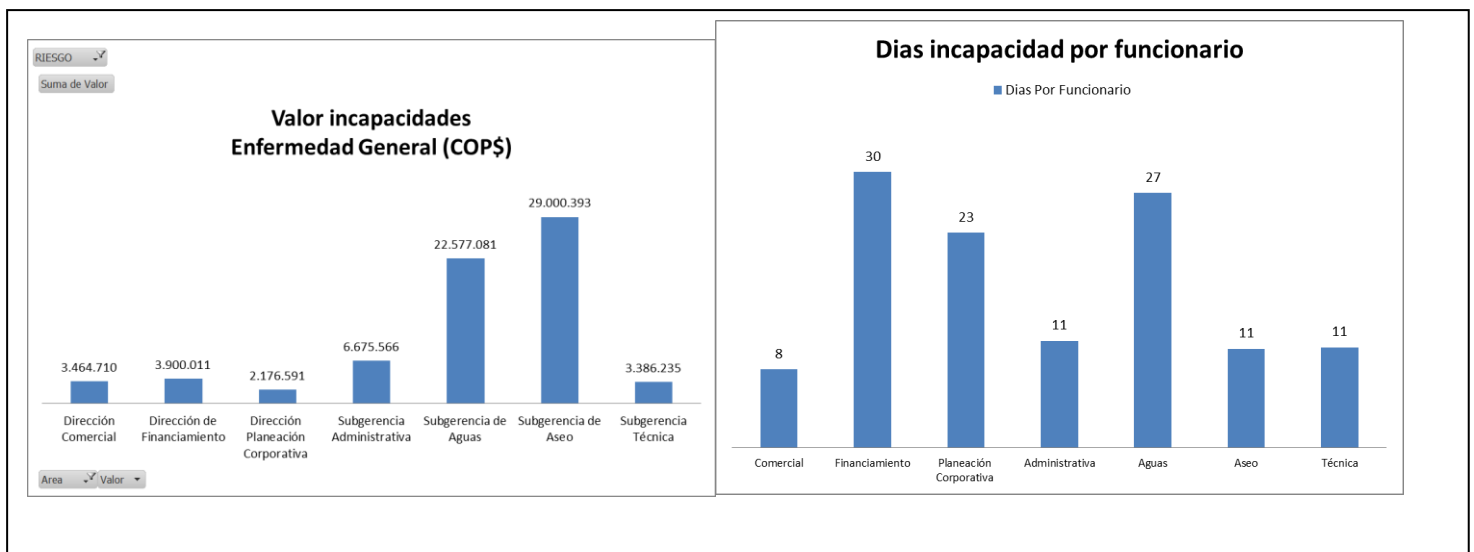
NUMERO DE EMPLEADOS Y MODALIDAD						
MODALIDAD	ADTIVO	ACU	ALC	ASE	TEC	TOT
E PUBLICOS	10	4	2	2	2	20
T. OFICIALES	67	112	19	193	7	398
EN MISION				20		20
	77	116	21	215	9	438

MODALIDAD	ADM	ACU	ALC	ASE	TEC
E PUBLICOS					
GERENTE	1				
SUBGERENTES-DIRECTORES	5	1		1	1
GESTORES	2	3	2	1	1
ASISTENTES	1				
TESORERO	1				
TRABAJADORES OFICIALES					
Operarios - Auxiliares	33	62	16	159	3
Operario II	3	9	1		
Tecnico operativo	1	16			
Conductores		2	1	19	
Tecnico Administrativo/operativo	11	10		2	3
Tecnico Administrativo II/OPERATIVO	1	1		9	1
Profesional universitario I	2	4		3	
Profesional universitario II	1	1			
Profesional universitario III	1	2			
Profesional especializado I	9	2			
Profesional especializado II	2	2			
Profesional especializado III	3	1		1	

- Ausentismo por Enfermedad General
- Ausentismo por Accidentes de trabajo
- Ausentismo por otros



Tal como se puede evidenciar en las gráficas; la subgerencia de Aseo es la más probable a sufrir accidentes de trabajo y enfermedad general, la sigue la subgerencia técnica. Aunque si relacionamos los días de incapacidad por el número de funcionarios incapacitados (Ver gráfica de Días de incapacidad por funcionario), podemos identificar que el área de financiamiento con la subgerencia de aguas tiene el mayor índice de días por incapacidad



Gestión Recursos

Se identifica cumplimiento del indicador “Cumplimiento a las solicitudes requeridas a través de Gestión Recursos”, aunque se insiste en el tema de la falta de indicadores pertinentes para realizar seguimiento al objetivo del proceso.

SUBGERENCIA DE AGUAS

Tratamiento de aguas residuales:

Es claro que los indicadores identificados en el proceso (Visitas de conformidad de vertimientos y Reclamos operativos) no están directamente ligados al objetivo, ya que el tratamiento de los vertimientos se hará una vez se culmine la primera etapa de la Planta de Tratamiento aguas residuales La Marina.

- **Visitas de Conformidad:**

La afectación en los resultados del indicador es debida a la falta de vehículos para el traslado de funcionarios para el cumplimiento de este objetivo, este año se reactivó el comité de vertimientos con la inclusión del proceso de Planeación Corporativa y la continuidad de la Secretaria de Salud, Policía Ambiental y el proceso de Tratamiento de aguas residuales.

- **Reclamos Operativos:**

Se cumplió a cabalidad este indicador, menos el mes de Abril porque no se recibieron solicitudes.

Se estructurará indicadores que den información de la certificación de vertimiento de los establecimientos.

Captación y tratamiento:

La pertinencia de los indicadores es apropiada para el objetivo del proceso,

- Aprovechamiento del recurso Hídrico:

En el siguiente cuadro se identifica, que a partir del 2012 se ha bajado el m3 producido por usuario (M3 producido/usuarios en el mes de diciembre), esto se logra a través de la estrategia de Aprovechamiento del recurso hídrico, que consiste en captar lo que se necesita, aparte se reduce la distribución por las noches

	2010	2011	2012	2013
M3 por Usuario	313	388	286	279

MESES	CAPTADO 2013	M3 PRODUCIDOS 2013
Enero	2.324.027	2.082.224,00
Febrero	1.991.342	1.838.672,00
Marzo	2.225.284	2.058.141,00
Abril	2.260.995	2.031.903,00
Mayo	2.330.064	2.100.420,00
Junio	2.215.595	2.036.161,00
Julio	2.244.562	2.051.523,00
Agosto	2.296.202	2.047.858,00
Septiembre	2.228.503	1.995.510,00
Octubre	2.283.703	2.115.263,00
Noviembre	2.190.024	1.963.414,00
Diciembre	2.195.026	1.953.582,00
TOTAL	26.785.327	24.274.671

- **Lavado de filtros:**

Se bajaron los consumos de agua en el lavado de filtros ampliando la periodicidad de 24 horas a 48 horas, sin embargo presentó dificultades por la calidad de los insumos

- **Calidad de agua tratada**

Tuvo dificultades a lo largo del año ya que los insumos para su tratamiento no fueron adecuados para el agua que se maneja en la cuenca.

Comportamiento Índice de Riesgo para el Consumo de Agua Potable 2009-2013					
	2009	2010	2011	2012	2013
IRCA	0.09%	0.14%	0.16%	0.21%	0.25%

Recolección y Transporte

El rendimiento de atención a reclamaciones operativas es del 59%, es decir como se ve en la tabla en el año 2013 se recibieron 5729 solicitudes de las que se atendieron 3380, en parte es debido a la incapacidad de un funcionario

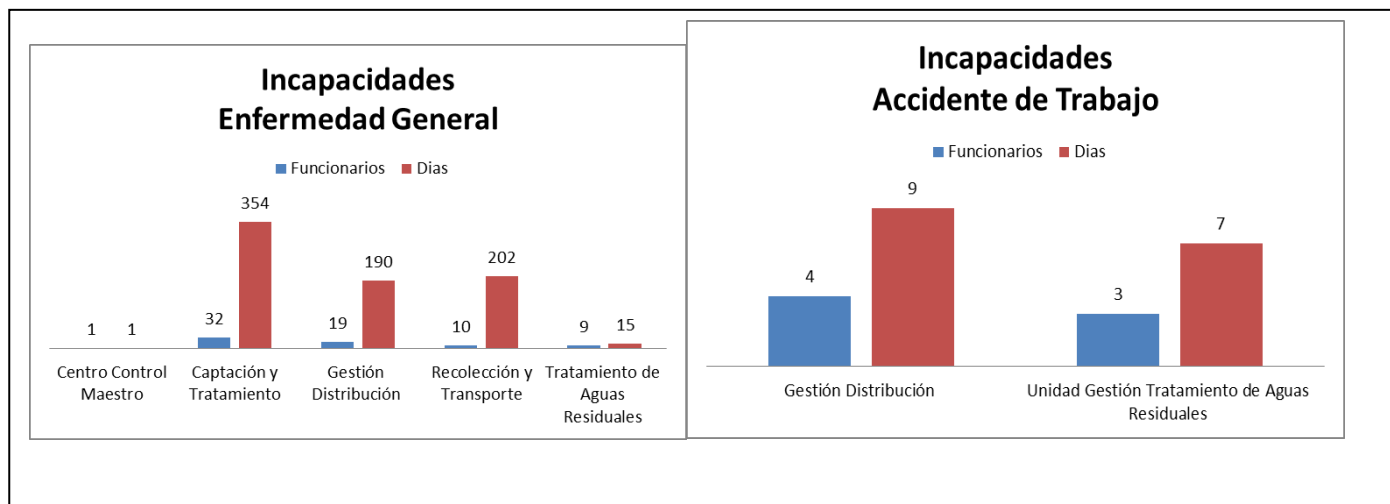
MESES	No Solicitudes	No. Ordenes
Enero	458	291
Febrero	561	399
Marzo	450	262
Abril	578	413
Mayo	447	279
Junio	481	286
Julio	439	254
Agosto	400	207
Septiembre	441	249
Octubre	483	257
Noviembre	544	285
Diciembre	447	198
TOTAL	5729	3380

Gestión distribución

- Indicador de Presión: Cumple con lo establecido en la RAS, “Presión mínima de 15 MCA que establece el Reglamento Técnico de Agua Potable y Saneamiento Básico RAS, por lo que el sistema de acueducto del municipio de Armenia se encuentra cumpliendo tanto con el Indicador de Presión como con la Normatividad, tomándose la presión en 78 puntos de regulación localizados a lo largo de la red de distribución.”¹
- Reclamación operativa Acueducto: El comportamiento del 2013 es muy similar al del 2012, sin embargo en el 2013 se superó el tiempo de atención del mismo.
- Continuidad del Servicio: El cumplimiento está por encima del 99%, las suspensiones se consolidan en el archivo del tablero de control
- IRCA se mantiene muy por debajo de los límites establecidos, se plantea dejar de presentar este indicador en hoja de vida, ya que periódicamente se debe reportar al SUI, si comparamos
- Continuidad. Se cumple con los parámetros establecidos, por encima

¹ Extractado Informes presentados por Gestión Distribución

Se sugiere revisar los meses de Mayo y Junio que son los que presentan valles en los resultados



Se sugiere la implementación de los siguientes indicadores:

Índice de tratamiento de vertimientos. (Una vez se culmine la primera fase de la PTAR La Marina)

Índice de reclamación operativa. Articulada con PQRS

Índice de reclamación comercial. Articulada con PQRS

Índice de atención de reclamaciones. Articulada con PQRS

SUBGERENCIA PLANEACIÓN TÉCNICA

Planeación Técnica

- **Diseños de Acueducto y Alcantarillado**

Según los resultados reportados a la unidad se evidencia que se atiende el cien por ciento de las solicitudes realizadas, en todo el año en un tiempo promedio de xx

- **Disponibilidades de los servicios Acueducto y Alcantarillado**

Según los resultados reportados a la unidad se evidencia que se atiende el cien por ciento de las solicitudes realizadas, en todo el año en un tiempo promedio de xx

- **Levantamientos Topográficos**

Según los resultados reportados a la unidad se evidencia que se atiende el cien por ciento de las solicitudes realizadas, en todo el año en un tiempo promedio de xx

Control Pérdidas

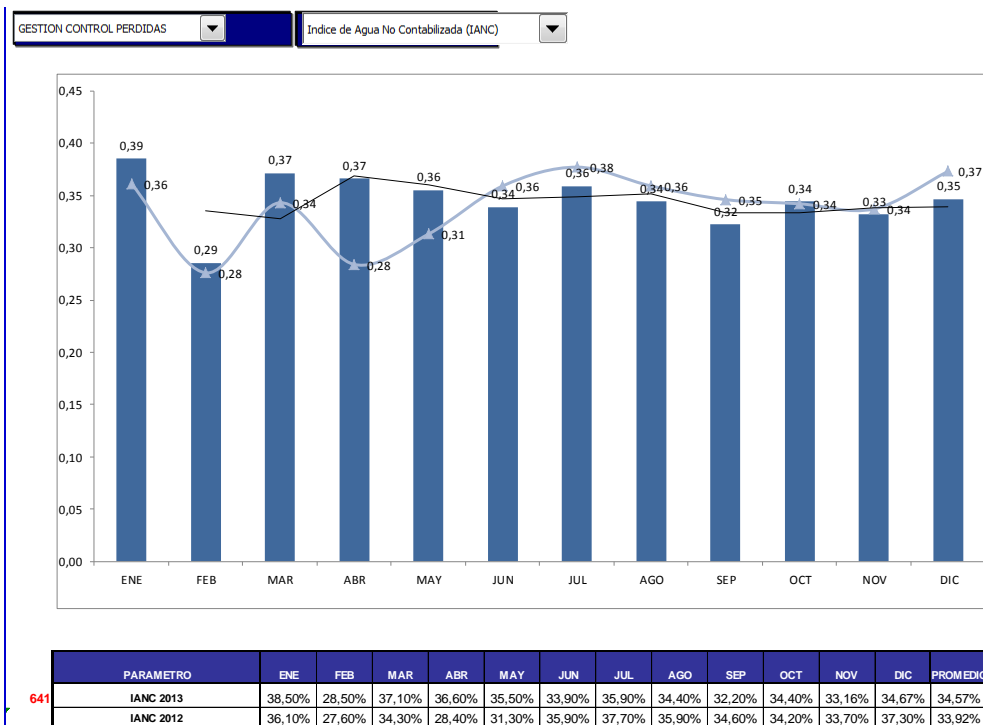
- Cumplimiento en la Instalación de Medidores

Se instalaron más de los medidores proyectados tal como se ve en el siguiente cuadro

MEDIDORES INSTALADOS
2012-2013

MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOT AL
2012	288	240	347	421	313	257	264	459	567	525	642	269	4.592
2013	560	481	393	507	545	513	450	704	634	735	735	673	6.930

- Índice de Agua No Contabilizada IANC

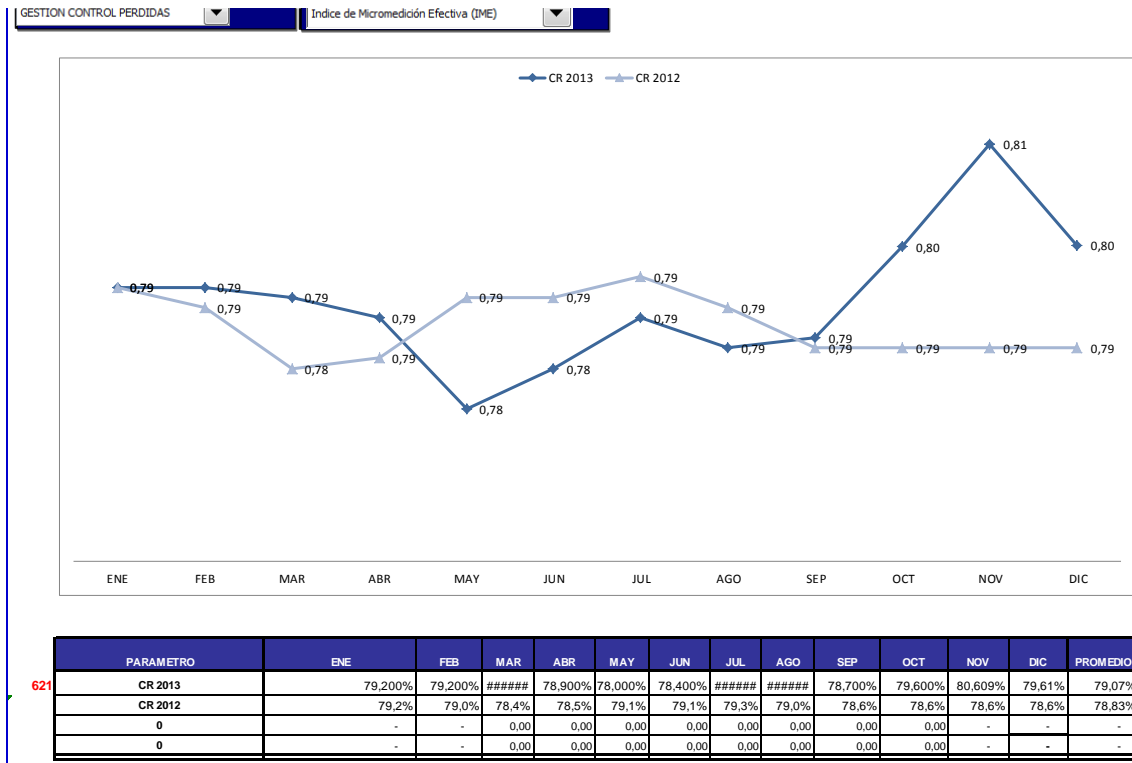


Comportamiento Índice de Agua No Contabilizada 2009-2013					
	2009	2010	2011	2012	2013
IANC	37.1%	35.8%	36.5%	34.0%	34.7%

Como se puede evidenciar el resultado del IANC se ha podido estabilizar, para este año 2014 se espera la reducción en un punto como resultado de las acciones implementadas, tales como;

- Instalación masiva de Micromedidores.
- Sectorización.
- Telemetría.
- Seguimiento a grandes consumidores
- Legalización de usuarios fraudulentos

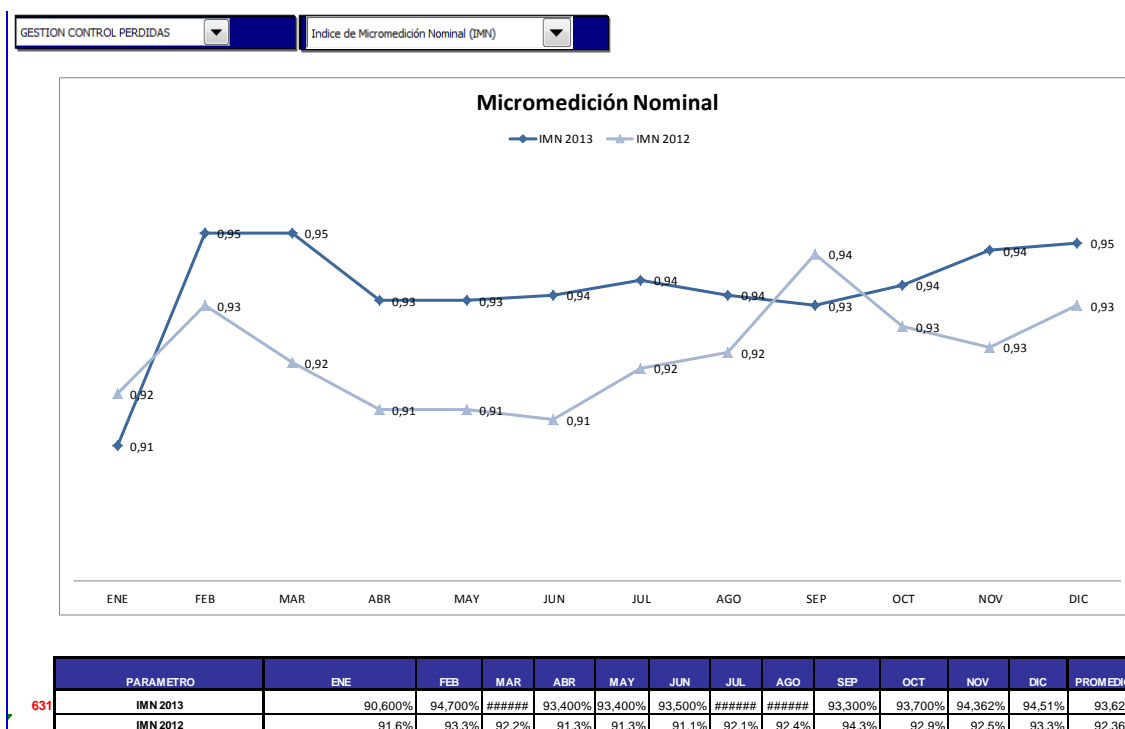
Micromedición Efectiva



Como se puede evidenciar en la gráfica, se ha mantenido en un promedio de 79%, situación que no es normal con la aplicación de diferentes estrategias, es por eso que se va a revisar este tema con los datos que reporta el contrato de Lecturas.

Es de resaltar que si hay inconsistencias en el reporte de este indicador se deberá hacer reversión de lo hasta ahora reportado en el SUI para tener coherencia con el sistema.

- Micromedición Normal



Se evidencia en la gráfica un repunte en Diciembre, sin embargo está por debajo de la normativa legal vigente, para lo cual se enfocaran esfuerzos para aumentar el resultado.

Laboratorio Ensayos Calidad del Agua

- Ejecución de tomas de muestras.
- Ensayos de muestra de agua.
- Oportunidad en atención a quejas por calidad de agua presentada por usuarios.
- Oportunidad en el reporte de ensayos físico químico y bacteriológico de agua.

Se cumple a cabalidad las metas trazada
Pendiente acreditación

Laboratorio de Medidores

Los indicadores de Laboratorio de medidores, algunos están en proceso de cumplimiento, ya que por no estar acreditados (Hasta el 13 de Marzo de 2014, se atenderá visita de evaluación de acreditación) no pueden reportar resultados.

- **Reincidencia de Quejas:**

A la fecha no se ha reportado quejas del cliente interno.

- **Aseguramiento en la calidad de los resultados**

Cumple holgadamente con la meta proyectada

- **Eficiencia en el tiempo límite de entrega**

El cumplimiento amplio de este indicador es debido a que los requerimientos del cliente interno son muy bajas a comparación de la capacidad del laboratorio.

- **Análisis de la capacidad operativa del laboratorio**

La meta de este indicador no se cumple ya que el denominador es la capacidad del laboratorio y el numerador son los medidores recibidos, una vez se acredite el laboratorio el indicador repuntará.

- **Asignación de personal del proceso**

Se garantiza la suficiencia del recurso humano (4 funcionarios), recurso económico (55 millones), para ejecutar las actividades.

- **Continuidad del Servicio**

Se mantuvo continuidad todos los meses excepto el 28 de Mayo y el 26 de Noviembre de 2013 por cortes de energía que ocasionaron TNC

- **Mejora del Sistema de Gestión de Calidad.**

En total 14 documentos se modificaron o actualizaron.

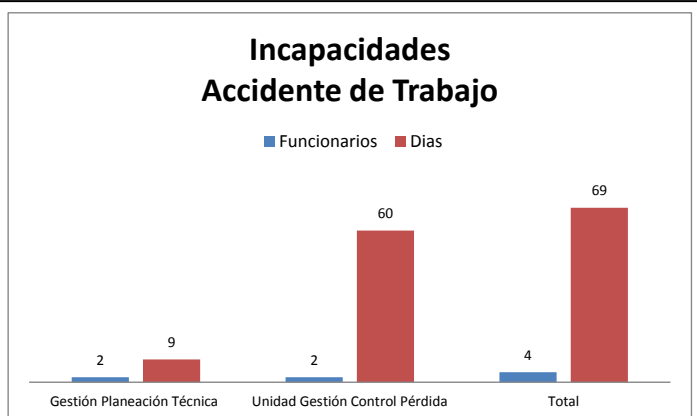
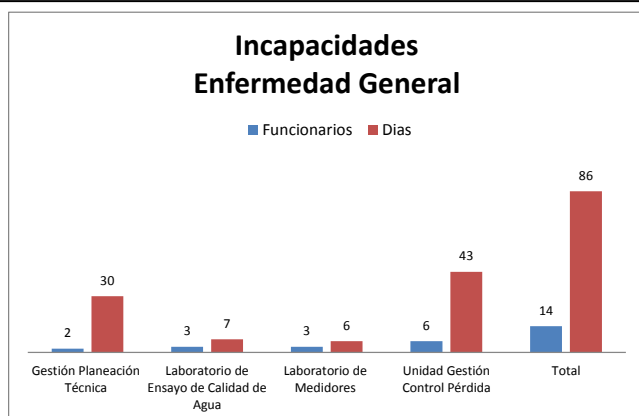
- **Conformidad de Instrumentos y equipos**

Se detectó un instrumento con una deriva inusual en la última calibración realizada (Sensor de temperatura RVM 5-10 litros), sin embargo considerando que en la verificación realizada antes de su calibración no se había identificado esta situación, se instaló el instrumento bajo seguimiento con una verificación adicional

- **0 Hallazgos al código de ética.**

- **Cumplimiento del Plan de Formación**

Se programaron 6 capacitaciones así: 3 para asumir la suplencia del Director Técnico del laboratorio, las cuales ya fueron ejecutadas 1 para el apoyo del suplente del Director técnico, que ya fue impartida a los técnicos calibradores y 1 para el personal de la Dirección Comercial que se encargará de la gestión Comercial del laboratorio pendiente grandes volúmenes.



SUBGERENCIA DE ASEO

Se realizó revisión de los indicadores identificados,

Cobertura del Servicio de Aseo

La información de este indicador es reportada al SUI, arrojando una continuidad del 100%

Kilómetros de Barrido y Limpieza

Se cumplió mes a mes con lo presupuestado, a pesar de dificultades con las incapacidades del personal. Las cuales fueron suplidas por el semillero que actúa para asistencias rápidas o de emergencias previa de los sectores lo cual minimiza la longitud de kilómetros de barrido y no asistidos

Poda y Corte de Césped

Como se puede apreciar en la gráfica en el tablero de control, se tuvieron dificultades en el primer semestre del año, a partir del segundo semestre se alcanzó y se superó la meta, las causas del incumplimiento del primer semestre fueron debidas a:

- Inconvenientes con el personal.
- Mantenimiento de las máquinas.

Se encuentran diferencias de los resultados reportados del año 2011 a 2013, debido a la metodología que se utilizaba

Identificación de puntos Críticos

Este indicador se refiere a la asistencia del grupo PGIRS tanto a la comunidad como a los puntos críticos. (Resultados Tablero de control 2013)

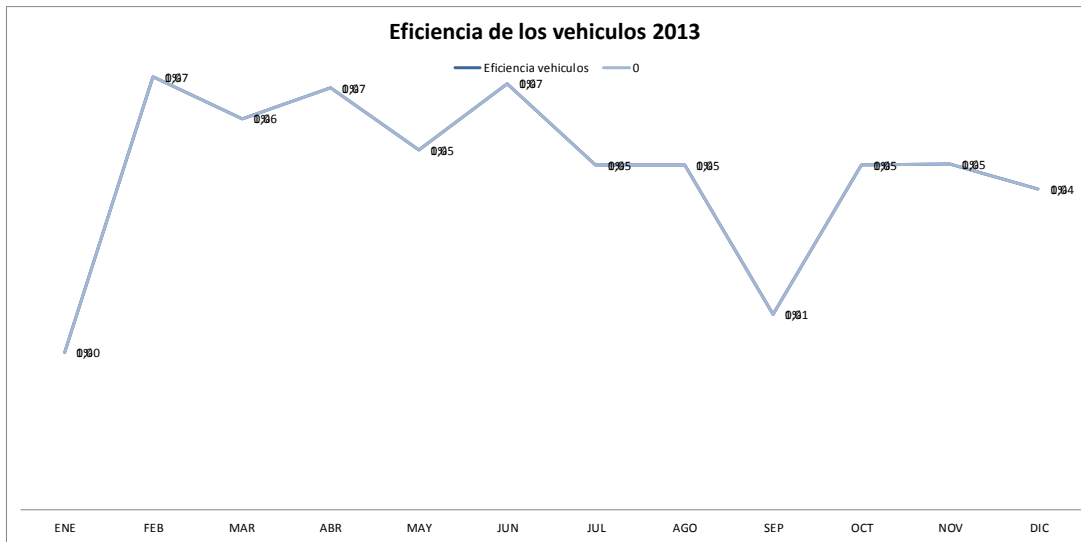
Eficiencia en el uso de los vehículos

Este indicador se modificó “el indicador debió ser reevaluado y recalculado ya que posterior a los análisis realizados en las mesas de trabajo y contando con el concepto técnico del proveedor de las cajas compactadoras, se debió determinar unas capacidades máximas y mínimas de cargue de los vehículos siendo congruentes con las diferentes densidades de los residuos sólidos que son recolectados”²

Se sugiere la implementación de los indicadores dispuestos en la CRA 315

- Cumplimiento en frecuencia de recolección
- Índice de continuidad en recolección.
- Índice de reclamación del servicio. Articulada con PQRS
- Índice de atención de reclamaciones. Articulada con PQRS
- Índice de exactitud en el cobro de aseo del prestador.

² Informe presentado por la subgerencia de Aseo.



PARAMETRO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO
1841 Eficiencia vehiculos	100.000%	106.990%	#####	106.710%	#####	106.820%	#####	#####	100.970%	104.740%	#####	104.14%	104.64%

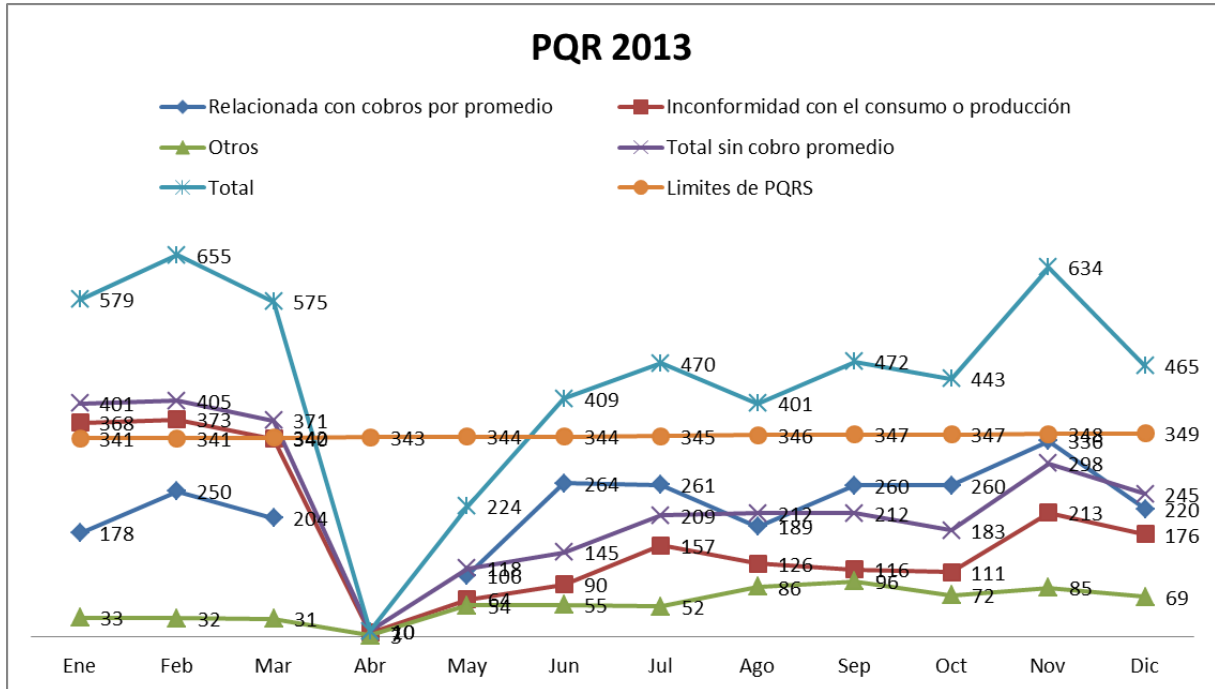
COMERCIAL

Aumento del valor corriente

En este indicador se compara el recaudo corriente, podemos identificar que el recaudo tiene un promedio de 85%, que pasa con el 15%.

Procedencias

La información reportada a esta dependencia (Indicadores Planeación Corporativa) tiene algunas inconsistencias por lo cual se analiza con la información reportada al SUI



De acuerdo a la información registrada en el SUI, se puede identificar lo siguiente:

- El incumplimiento mes a mes de la meta estipulada por la CRA de 0.4% de usuarios (Excepto Abril).
- Si no se tiene en cuenta el concepto Cobros Promedio, estaríamos bordeando la meta
- El mes de Abril merece una revisión por su comportamiento atípico.

Si la información tiene inconsistencias se recomienda hacer la reversión en el SUI para guardar coherencia con el sistema.

Cartera.

En cuanto a la cartera reportada a esta unidad, se reporta crecimiento positivo comparado con el año 2012 con el año 2013.

De acuerdo a la información registrada en el SUI (Hasta el 1 semestre de 2013)

Se adjunta los siguientes cuadros

	Cartera no vencida	30	60	90	120	150	180	360	Mayor 360	Total
Serv 2011 sin aseo	1.759.637.636	928.518.615	194.168.848	111.637.072	89.101.616	73.068.661	68.382.640	333.304.057	1.653.765.623	5.211.584.768
Serv 2013 sin aseo	1.703.107.812	913.952.162	177.824.569	117.457.619	82.661.566	73.024.550	60.695.723	257.076.172	1.475.046.094	4.860.846.267
% Disminución	3%	2%	8%	-5%	7%	0%	11%	23%	11%	7%

Cartera 2012-2013 I Semestre			
Concepto	Porc	Concepto	Porc
Disminución Cartera Corriente Acu 2011-2013 (I Semestre)	10%	Disminución Cartera Vencida Acu 2011-2013 (I Semestre)	3%
Disminución Cartera Corriente Alc 2011-2013 (I Semestre)	-1%	Disminución Cartera Vencida Alc 2011-2013 (I Semestre)	21%

Facturación

El objetivo de este indicador es mantener los metros cúbicos, disminuir o que el incremento sea mínimo, ya que a medida que se aumentan los usuarios se aumentan los metros cúbicos de consumo.

En el indicador se compara los metros cúbicos facturados en el 2012 con el 2013, identificando un crecimiento en promedio de 3.5%

A continuación se muestra cuadro con la descripción del consumo de m3 de agua por usuario desde el 2009-2013.

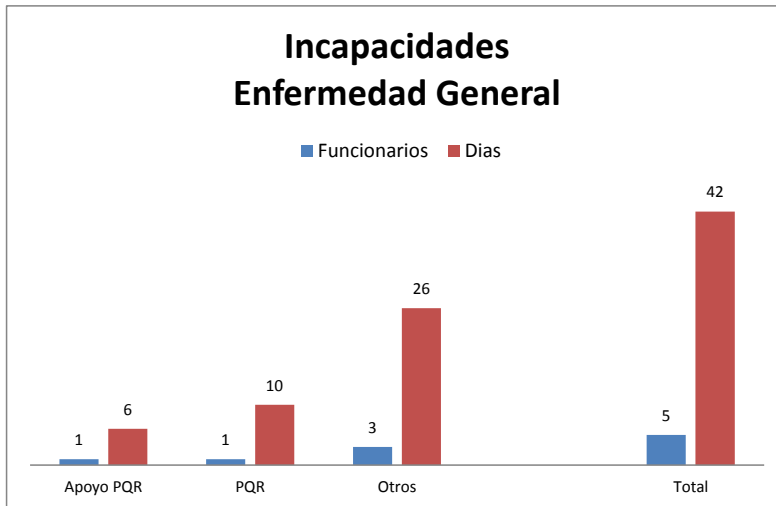
M3 por Usuario de agua 2009-2013			
Año	Usuarios Diciembre	M3 Facturado	M3 x Usuario
2009	79.851	1.197.159	14,99241
2010	81.331	1.126.650	13,85265
2011	83.039	1.158.828	13,95523
2012	84.655	1.206.245	14,24895
2013	87.209	1.276.660	14,63909

Con esto podemos identificar que a pesar del crecimiento de los usuarios se ha mantenido el consumo de agua

Crecimiento Usuarios

Porcentaje de crecimiento 2010-2013		
Año	Usuarios Diciembre	Crecimiento %
2009	79.851	
2010	81.331	1,9%
2011	83.039	2,1%
2012	84.655	1,9%
2013	87.209	3,0%

Podemos identificar el crecimiento obtenido en el 2013 con el 3%



CONTROL GESTIÓN

Se cumplió a cabalidad con el indicador, lo mas destacado fue la atención de entes de control, tales como; Contraloría General de la Republica y Contraloría Municipal (Resultados ver archivo control Gestión)

GESTIÓN AMBIENTAL

En la actualidad se está desarrollando el proyecto para la Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental en la Empresa, el cual consta de distintas fases; La fase de Revisión Ambiental Inicial RAI, esta fase consta de la descripción detallada de cada una de las actividades del proceso, en los formatos dispuestos por el área de Planeación Corporativa, la cual se ha cumplido en un gran porcentaje

Se han desarrollado las mesas temáticas, para el control de las problemáticas ambientales de la Empresa

Se han desarrollado diferentes talleres para desarrollar las competencias del personal (Uso Eficiente y Ahorro del Agua, manejo de residuos sólidos y el plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos, RAEE)

FINANCIAMIENTO

Pendiente entregar los resultados del mes de Diciembre,

Lo más relevante del proceso es lo siguiente

Compromisos Presupuesto Gastos

Marzo: Se adicionó recursos de la vigencia anterior (Acta acuerdo 8 de Marzo 2013)

Agosto: Adición convenio con el municipio Acuerdo 13 de Agosto de 2013

Octubre: Recursos no aforados obras de rehabilitación y reposición de Acueducto y Alcantarillado

Noviembre: Parte recurso del Alumbrado Público, sin situación de fondo con el fondo de adaptación Obras de acueducto y alcantarillado zonas afectadas por el fenómeno del niño.

Costos medios operativos: Las variaciones en el primer trimestre son debidas al alistamiento de la contratación en la EPA ESP, se evidencia un crecimiento paulatino, a partir de mayo se estabilizó cumpliendo con la normativa legal vigente.

PLANEACIÓN CORPORATIVA

- Ejecución presupuesto de inversión

Mediante el Acuerdo No 003 de 2013, se realizó una disminución (\$44.402.109) en el presupuesto de inversión del Programa. Gestión Integral de Residuos sólidos Como Oportunidad de Vida; generando que el presupuesto pasara de \$ 13.919.722.474 a \$ 13.875.320.365.

Mediante el Acuerdo No 007 de 2013, se realizó una Adición (\$4.580.003.458) en el presupuesto de inversión; generando que el presupuesto pasara de \$ 13.875.320.365 a \$18.455.323.823. La expedición de constancia de registro de proyecto no garantiza la ejecución de la totalidad de los recursos solicitados o la realización del contrato.

Mediante el Acuerdo No 011 de 2013, se realizó un traslado presupuestal (\$461.100.000) entre los proyectos del programa Agua para la vida y servicios públicos. Se realizó un traslado presupuestal entre cinco (5) proyectos de Inversión del Programa Agua para la Vida y Servicios Públicos para la Sostenibilidad Ambiental; donde el 100% son de la Subgerencia de Aguas.

Mediante el Acuerdo No 012 de 2013, se realizó un traslado presupuestal (\$453.216.798) entre los proyectos del programa Agua para la vida y servicios públicos para la sostenibilidad ambiental. La expedición de constancia de registro de proyecto no garantiza la ejecución de la totalidad de los recursos solicitados o la realización del contrato.

Mediante el Acuerdo No 013 de 2013, se realizó un adición presupuestal de \$1.200.000.000 para proyectos del programa Agua para la vida y servicios públicos para la sostenibilidad ambiental. Mediante el Acuerdo No 016 de 2013, se realizó un traslado presupuestal por valor de \$2.911.000.000.00 entre los proyectos del programa agua para la vida y servicios públicos para la sostenibilidad ambiental y Fortalecimiento Institucional y el rubro de Sentencias y conciliaciones (DIAN). La expedición de constancia de registro de proyecto no garantiza la ejecución de la totalidad de los recursos solicitados o la realización del contrato.

Los Acuerdo de Junta Directiva No 12, 13 y 16 de 2013; generaron la modificación y actualización de 20 proyectos de inversión registrados en el BPPI; donde el 65% corresponden a la Subgerencia de Aguas, 15% a la subgerencia Técnica, 15% de Planeación Corporativa y 5% a la Subgerencia Administrativa. Es importante resaltar que los porcentajes antes expuestos son equivalentes al número de proyectos de inversión a cargo de cada una de las Sugerencias y/o Direcciones de EPA ESP. (Ver Plan de Acción). Mediante el acuerdo N017 de 2013, se realizó un traslado presupuestal por valor de \$ 1`381.880.302 entre los proyectos del programa agua para la vida y servicios públicos para la sostenibilidad ambiental y fortalecimiento institucional y el rubro de sentencias y conciliaciones (DIAN).

Se replantea el rango de evaluación para la toma de acciones correctivas y preventivas; teniendo en cuenta la adición presupuesto de inversiones realizada mediante acuerdo No 26-2013 , por valor de 1759850851 a los proyectos de mejoramiento de infraestructura y equipos de captación y conducción de agua cruda; rehabilitación de colectores y rehabilitación y soporte de recursos informáticos. Así mismo, en el mes de noviembre 2013; se aprobó mediante acuerdo 27 de 2013; traslado presupuestal por valor de 82000000; entre proyectos del programa agua para la vida y servicios públicos para la sostenibilidad ambiental y fortalecimiento institucional y el rubro de leasing financiero.

Mediante acuerdo Numero 30-2013; se aprobó por parte de la junta directiva de EPA ESP, el traslado presupuestal por valor de \$42000000; entre proyectos del programa agua para la vida y servicios públicos para la sostenibilidad ambiental, fortalecimiento institucional y el rubro leasing financiero.

Los Acuerdo de Junta Directiva No 17, 26, 27 y 30 de 2013; generaron la modificación y actualización de 25 proyectos de inversión registrados en el BPPI; donde el 44% corresponden a la Subgerencia de Aguas, 32% a la subgerencia Técnica, 12% de Planeación Corporativa, 8% a la Subgerencia Administrativa y el 1% Dirección Control Gestión. Es importante resaltar que los porcentajes antes expuestos son equivalentes al número de proyectos de inversión a cargo de cada una de las Sugerencias y/o Direcciones de EPA ESP. (Ver Plan de Acción).