

PC- 264

26 de Noviembre de 2013.

Señor
CARLOS HURTADO PLAZAS
Gerente General
Empresas Públicas de Armenia

Asunto: Informe trimestral (Julio-Septiembre) "Seguimiento de indicadores"

Cordial saludo, Señor Hurtado Plazas, con el fin de dar cumplimiento al asunto en mención, se realizó un cronograma de reuniones de para atender el tema el cual fue el siguiente:

- Procesos Aseo 16 de Octubre de 2013.
- Procesos Subgerencia Administrativa 17 de Octubre de 2013.
- Procesos Financiamiento 18 de Octubre de 2013.
- Procesos Comercial 21 de Octubre de 2013.
- Procesos Subgerencia de Aguas 22 de Octubre de 2013.
- Procesos Planeación Técnica 23 de Octubre de 2013.
- Procesos Control Gestión 24 de Octubre de 2013.

Se resalta que muchas de las reuniones no se pudieron cumplir en las fechas establecidas, por motivos relacionados con la gestión normal de los procesos.

Los resultados de las reuniones fueron los siguientes (Se adjunta CD con las gráficas de los resultados de los indicadores por proceso):

- Subgerencia Administrativa 17 de Octubre de 2013.

Indicadores de Talento Humano:

Se relaciona el objetivo del proceso, identificando que los indicadores (Ausentismo laboral por Enfermedad General, Ausentismo laboral por otros, Ausentismo laboral por accidente de trabajo) no son suficientes para la articulación con la planeación estratégica de la EPA, se sugieren según el acta de reunión con El subgerente administrativo Diego Ricardo Sterling los siguientes indicadores.



- Ingreso de Personal.
- Retiro de Personal.

Se identifica que no se cuenta en los registros de Planeación Corporativa, las hojas de vida de los siguientes indicadores planteados en el Sistema de Gestión de Calidad.

- Funcionarios capacitados.
- Funcionarios certificados
- Programas ejecutados.
- Funcionarios insatisfechos

Es indispensable contar con los resultados de estos indicadores, ya que hacen parte del tablero de control que debe tener la gerencia para la toma de decisiones.

El proceso se compromete a entregar lo anterior el 30 de Octubre de 2013

Indicadores Gestión Recursos:

El indicador que maneja el proceso no es suficiente para medir el rendimiento del proceso, por lo tanto se programó reunión el día 7 de Noviembre de 2013, definiendo los siguientes indicadores:

- Oportunidad en el manejo del Almacén
- Oportunidad de entrega de correspondencia.
- Mantenimiento de los equipos
- Respuestas a solicitudes informáticas
- Actualización de Inventarios.

La entrega de las hojas de vida de los indicadores las hará el 15 de Diciembre

- Subgerencia Aguas 22 de Octubre de 2013.

Indicadores Gestión Captación y Tratamiento:

Se cumplen las metas planteadas en cada uno de los indicadores (Aprovechamiento del Recurso Hídrico, Perdidas Internas, Calidad del agua tratada, consumo de agua en el lavado de filtros) y a su vez mejora la gestión comparada con el año anterior, aunque "Consumo de agua en lavado de filtros" estuvo por encima

Indicadores Gestión Recolección y Transporte:

Se cumple la meta planteada en el indicador de Reclamación Operativa y se mantiene el resultado comparado con el año anterior.

Indicadores Tratamiento de Aguas Residuales:

No se han reportado los resultados de los siguientes indicadores.



- Visitas de conformidad de vertimientos a la red de alcantarillado (Trimestral)
 - Reclamos Operativos (Mensual)
- Queda pendiente el envío de los mismos.

Indicadores Gestión Distribución:

Se mantiene el cumplimiento de los resultados de los indicadores, aunque la tendencia de la oportunidad en la atención de la reclamación operativa disminuye, por motivos de disponibilidad de vehículos.

- IRCA
- Continuidad
- Reclamación Operativa
- Indicador de Presión

Cabe resaltar la gestión del centro de control maestro, ha permitido la optimización de las válvulas reguladoras, garantizando la continuidad del servicio.

- Subgerencia Planeación Técnica 23 de Octubre de 2013.

Indicadores Gestión Control Pérdidas

Índice de Agua No Contabilizada IANC

Se alcanza parcialmente el indicador (ver gráficas en el CD), las variables que afectan el indicador están aún pendientes por definir, se realizan actividades de control de presiones, reducción de fraudes y conexiones ilegales, para la disminución del indicador.

Cumplimiento en la Instalación de medidores

Se cumple por encima con la meta de este indicador.

Índice de Micromedición Efectiva

No se cumple con la meta, Actividades Retiro de medidores, solicitar instalación de medidor nuevo.

Índice de Micromedición Nominal

No se cumple con la meta

Índice de Micromedición Real

Indicadores Laboratorio de Ensayos de Calidad del Agua:

Se mantiene los indicadores al 100%, no presenta variabilidad en el tiempo, está en el proceso de acreditación.

Indicadores Laboratorio de Medidores:

Análisis de Capacidad Operativa: Teniendo en cuenta que el laboratorio no está acreditado, las solicitudes de calibración del cliente interno que



iniciaron en el mes de Abril son bajas en comparación con la capacidad operativa del laboratorio, por lo tanto no se cumple con la meta.

Se adelanta gestión con la ONAC para acreditar laboratorio

Los demás indicadores cumplen con sus metas

- Aseguramiento de la calidad de los resultados.
- Cumplimiento condiciones de prestación del servicio.
- Eficiencia en el tiempo límite de entrega
- Reincidencia Quejas.

Indicadores Planeación Técnica:

Se ha alcanzado con las metas propuestas

- Dirección Comercial 14 de Noviembre de 2013

Se hace la revisión del objetivo del proceso, identificando que los indicadores de aumento del valor de facturación y metros cúbicos miden la comercialización de los servicios AAA, estos indicadores a su vez arrojaron resultados positivos comparando con el año anterior (Ver gráficas CD). Queda como compromiso definir un nuevo indicador que mida el aumento en los usuarios.

Cartera Mayor 360 días

Los resultados son mayores a los del año anterior, siendo una gestión positiva, aunque no se tiene claro si la población o usuarios de cartera mayor a 360 días han disminuido o se ha mantenido. Se sugiere que se involucre en el indicador el número de usuarios para medir la efectividad de los resultados

Cartera entre 121 a 360 días

Los resultados son mayores a los del año anterior, siendo una gestión positiva, aunque no se tiene claro si la población o usuarios de cartera mayor a 121 y menor 360 días han disminuido o se ha mantenido. Se sugiere que se involucre en el indicador el número de usuarios para medir la efectividad de los resultados.

Cartera entre 30 a 121 días

Los resultados son mayores a los del año anterior, siendo una gestión positiva, aunque no se tiene claro si la población o usuarios de cartera mayor a 30 y menor 121 días han disminuido o se ha mantenido. Se sugiere que se involucre en el indicador el número de usuarios para medir la efectividad de los resultados.



Recaudo Corriente

Los resultados son mayores a los del año anterior, siendo una gestión positiva, aunque no se tiene claro si la población o usuarios de cartera mayor a 30 y menor 121 días han disminuido o se ha mantenido. Se sugiere que se involucre en el indicador el número de usuarios para medir la efectividad de los resultados y controlar los que se pasan a otra edad de cartera

Procedencias

Se cumple con las expectativas

Queda como compromiso definir indicadores que controlen las variables que afectan el consumo y la facturación de los Servicios Públicos Domiciliarios

- Control Gestión 14 de Noviembre de 2013
La relación del indicador con el objetivo es la adecuada, el cumplimiento es del 100% en el anexo se identifica las acciones ejecutadas.
- Dirección Financiamiento 18 de Noviembre de 2013
Se realizó la comparación de los indicadores con la caracterización encontrando que hace falta la identificación en el formato de algunos de ellos,
Eficiencia del recaudo: La diferencia de resultados mes a mes se debe al tiempo de los ciclos, se espera la normalización de los resultados, con la estrategia de recorte del tiempo de los ciclos, esto beneficia en la oportunidad de la información y mayor objetividad en los resultados.

Ejecución de ingresos: Se han realizado 3 adiciones al presupuesto en el año

Compromisos de Presupuesto de gastos: La tendencia supero la meta mensual, sin embargo está por debajo de la meta anual.

Ejecución de inversiones: se redujo el presupuesto de inversión en Agosto, se mantiene por debajo de la meta

Costos Medios Administrativos Acueducto

Según los datos reportados, en el mes de septiembre se superó la meta es decir que por cada usuario se gastan 4.694.76 Pesos en las áreas administrativas de Acueducto, siendo la meta de 4.606 Pesos, Según CRA 287 de 2004



Costos Medios Administrativos Alcantarillado

Se mantiene por debajo los resultados de la meta establecida, los gastos administrativos de alcantarillado por cada usuario son de 2678 Pesos, Según CRA 287 de 2004, Según CRA 287 de 2004

Costos Medios Operativo Acueducto

Se mantiene por debajo los resultados de la meta establecida, los gastos Operativos de acueducto por cada usuario son de 263 Pesos, Según CRA 287 de 2004

Costos Medios Operativo Alcantarillado

Se mantiene por debajo los resultados de la meta establecida, los gastos Operativos de alcantarillado por cada usuario son de 103 Pesos, Según CRA 287 de 2004

Endeudamiento

Se mantiene por debajo de la meta

Concentración del endeudamiento

Se mantiene por debajo de la meta

Rentabilidad de activos

Se está cumpliendo con la meta

Cabe recomendar que la Dirección de Financiamiento periódicamente realice un análisis de los indicadores financieros y envíe un informe de la a planeación Corporativa, para la preparación del informe Gerencial

- Dirección Jurídica y Secretaría General 18 de Noviembre de 2013
Porcentaje de conceptos jurídicos emitidos: cumplió a cabalidad con la meta establecida del 100%, cumpliendo con las solicitudes recibidas con la oportunidad del caso
Eficiencia en términos de respuesta de los procesos judiciales de los procesos en marcha
Porcentaje de conceptos jurídicos emitidos: cumplió a cabalidad con la meta establecida del 100%, cumpliendo con las solicitudes recibidas con la oportunidad del caso
- Dirección Planeación Corporativa 12 de Noviembre de 2013
Se han expedido constancias de registro del presupuesto de inversiones 62.7% de lo presupuestado y de acuerdo al seguimiento al Plan



Operativo Anual de Inversiones realizado por la Dirección de Financiamiento se ha ejecutado el 57% del mismo

- Subgerencia de Aseo 26 de Noviembre de 2013

Barrido de cunetas Mantiene un buen comportamiento, Se barren en total los 430 en promedio de cunetas se cubre el 100% y se cumple 2 veces por semana. En los resultados influye la disponibilidad de los funcionarios, es decir que las incapacidades o el ausentismo influye directamente en los resultados

Poda y Corte de Césped: la tendencia del indicador es positiva, esto se debe al tema de verificación de la ejecución de labores "in situ" y a maquinaria óptima para desempeñar labores

Puntos Críticos: No hay claridad en la identificación del indicador, se sugiere el análisis de la definición de punto crítico y elaborar el indicador

Capacidad de los Vehículos: los resultados del indicador se distorsionaban al no tener un rango de tolerancia de la meta, ya que la capacidad de los vehículos depende del volumen de la basura y esta a su vez depende de su estado, por lo tanto debe haber flexibilidad en el resultado esperado

Los compromisos adquiridos fueron los siguientes:

Revisión de las hojas de vida de los indicadores (Rangos de Medición y Línea Base) ASEO

Revisión del indicador de Puntos Críticos Responsable PGIRS

Revisión indicador de capacidad de los vehículos

Presentar Plan de Mejoramiento a la oficina de Control Gestión.

Atentamente,

BEATRIZ ELENA ARIAS GONZALEZ
Directora Planeación Corporativa

Anexo CD

Proyectó MAAG P.E.III

CORRESPONDENCIA
26 NOV 2013
FECHA:
Rosalba Pareda
REVISOR

