
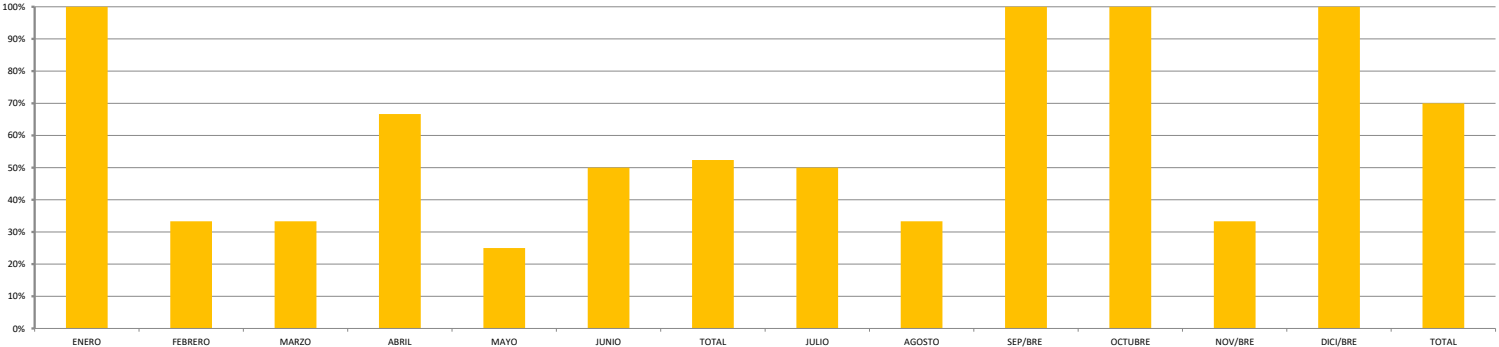





INDICADORES DE GESTIÓN

2025

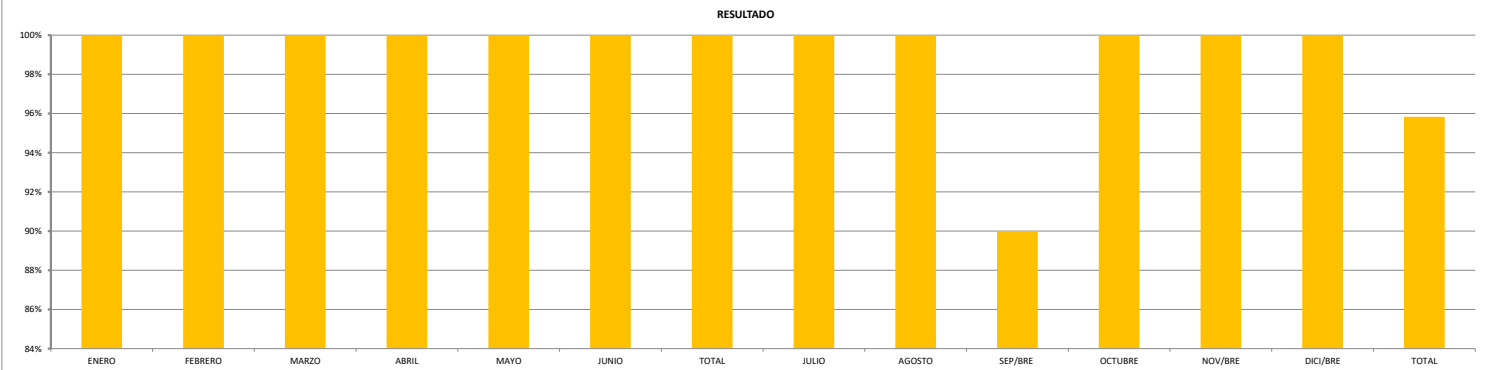
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		HOJA DE VIDA DE INDICADOR														
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		7/01/2025		PROCESO		PLANEACIÓN ESTRATEGICA			RESPONSABLE DE LA INFORMACION		DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA					
NOMBRE DEL INDICADOR		CUMPLIMIENTO DE METAS PAC				OBJETIVO DEL INDICADOR		Medir el grado de cumplimiento de las metas establecidas en el plan de acción de la ERAT								
FÓRMULA DEL INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	NOMBRE DE LA VARIABLE			DEFINICIÓN DE LA VARIABLE				FUENTE DE LA INFORMACIÓN						
(V1. # de metas ejecutadas / V2. # de metas programadas)* 100		Porcentual	V1. Metas ejecutadas			V1. Reporte de Metas ejecutadas (Según el % de avance para cada semestre)				Plan de Acción (Evidencias)						
			V2. Metas programadas			V2.Metas programadas en el plan de acción										
TIPO DE INDICADOR		1. Eficacia	TENDENCIA	1. Constante		PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR			ANUAL		META	Cumplir con las actividades del Iplan de Accion 2025.				
RANGOS DE GESTIÓN																
LINEA BASE		PLAN DE ACCION	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE			PLAN DE ACCION DIRECCION ADMINISTRATIVA			CUMPLE	>=90%	EN RIESGO	>=70%<90%	CRÍTICO	<60%		
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO																
VARIABLES		PERIODO														
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DICI/BRE	TOTAL	
V1. Metas ejecutadas		4	1	1	2	1	2	11	2	1	3	4	1	3	14	
V2. Metas programadas		4	3	3	3	4	4	21	4	3	3	4	3	3	20	
RESULTADO		100%	33%	33%	67%	25%	50%	52%	50%	33%	100%	100%	33%	100%	70%	
RESULTADO I SEMESTRE		52%										RESULTADO II SEMESTRE		70%		
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR																
RESULTADO																
																
ANÁLISIS DE RESULTADOS																
el resultado anual del 70 % en el indicador de Cumplimiento de Metas del Plan de Acción de la ERAT evidencia un nivel de avance parcial en la ejecución de las actividades administrativas programadas para la vigencia evaluada, este resultado refleja que, si bien se desarrollaron acciones orientadas al cumplimiento de los objetivos institucionales, no se alcanzó la totalidad de las metas establecidas, situación asociada a ajustes en la programación de actividades, reprogramación de procesos administrativos y a la necesidad de fortalecer la coordinación entre las diferentes áreas responsables de la ejecución.																
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO																
Con el fin de mejorar el nivel de cumplimiento del Plan de Acción de la ERAT en futuras vigencias, se propone fortalecer la planeación y el seguimiento de las actividades administrativas, asegurando una mayor coherencia entre las metas establecidas y la capacidad real de ejecución de la entidad, como acción prioritaria, se recomienda revisar y ajustar la programación de metas administrativas, considerando los tiempos reales de los procesos internos, la disponibilidad de recursos y las responsabilidades de cada área. Esto permitirá definir metas más realistas y reducir la necesidad de reprogramaciones durante la vigencia.																
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR (Registre el análisis del resultado del indicador con corte a 31 de diciembre de cada vigencia. El análisis deberá partir de la diferencia entre el resultado final y la meta formulada para el indicador o del cumplimiento total de la misma)								OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR						
70%		Este nivel de cumplimiento refleja que varias de las actividades planificadas fueron ejecutadas según lo previsto, pero persisten brechas entre la planificación y la ejecución completa, lo que limita alcanzar el 100 % de cumplimiento, el resultado obtenido permite identificar oportunidades para mejorar la programación y seguimiento del Plan de Acción, de manera que las metas establecidas se ajusten a los recursos disponibles, la capacidad operativa de las áreas y los tiempos reales de ejecución. Además, evidencia la necesidad de fortalecer la coordinación interáreas, optimizando la comunicación y el flujo de información para garantizar que todas las actividades programadas se realicen de manera efectiva.								N/A						
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE		GABRIEL CRUZ SILVA								CARGO		DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO				


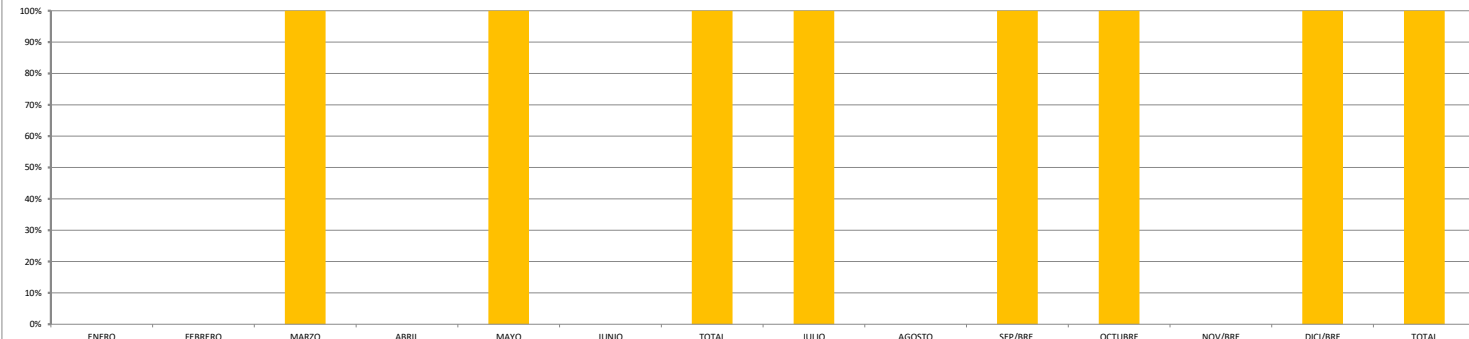
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR




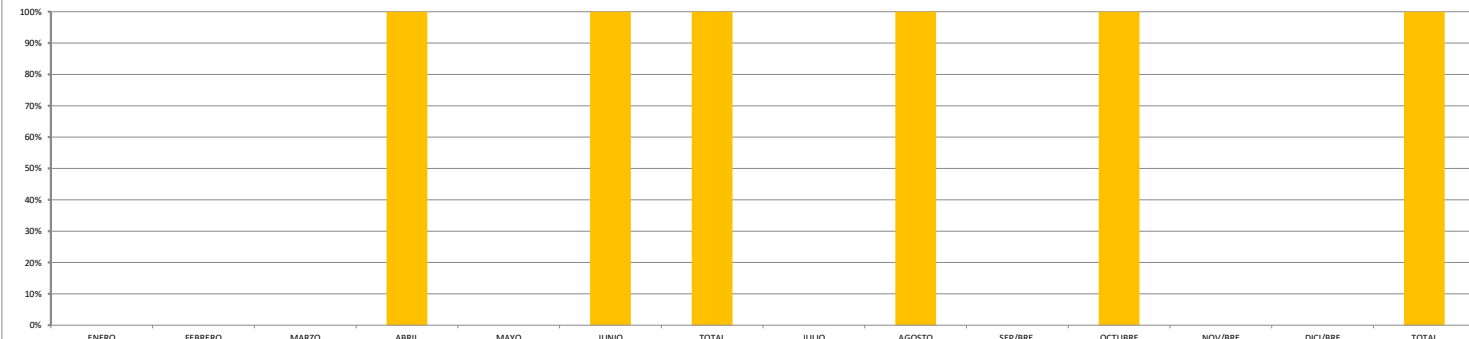
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	7/01/2025	PROCESO	MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA	RESPONSABLE DE LA INFORMACION	DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA									
NOMBRE DEL INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES FORMULADAS Y APROBADAS EN EL PLAN ANUAL DE AUDITORÍA		OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir el cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan anual de auditoría										
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE LA INFORMACIÓN										
((Número de actividades cumplidas del plan anual de auditoría de la vigencia/ (Número de actividades programadas en el plan anual de auditoría+Número de Actividades por Demanda "cuando aplique")) *100	Porcentual	V1.Seguimientos	V1. Seguimiento a los productos entregados del Plan Anual de Auditoría por el profesional contratista de Control Interno	Plan Anual de Auditorías										
		V2. Actividades programadas en el plan anual de auditoría	V2. Actividades programadas en el plan anual de auditoría											
TIPO DE INDICADOR	1. Eficacia	TENDENCIA	1. Constante	PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Semestral	META	Cumplir con las actividades propuestas en el plan anual de auditorías al 100%							
RANGOS DE GESTIÓN														
LINEA BASE	Plan de auditoria vigencia anterior	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE	Plan de auditoria vigencia anterior	CUMPLE	>=90%	EN RIESGO	>=80%<90% CRÍTICO <80%							
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO														
VARIABLES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DICI/BRE	TOTAL
V1.Seguimientos	5	2	2	1	4	3	17	2	1	4,5	1	1	2	12
V2. Actividades programadas en el plan anual de auditoría	5	2	2	1	4	3	17	2	1	5	1	1	2	12
RESULTADO	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	100%	100%	100%	96%
RESULTADO I SEMESTRE	100%										RESULTADO II SEMESTRE	96%		
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR														
														
ANÁLISIS DE RESULTADOS														
Con corte a 31 de diciembre de 2025, se han realizado los seguimientos estipulados en el Plan Anual de Auditoria 2025 con un avance del 96%.														
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO														
Con el fin de lograr un cumplimiento del 100 % y fortalecer la gestión del Plan Anual de Auditoría, se propone, fortalecer la planeación inicial, incorporando un análisis de riesgos más detallado que permita anticipar posibles contingencias que afecten la ejecución de las actividades programadas.														
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR	ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR (Registre el análisis del resultado del indicador con corte a 31 de diciembre de cada vigencia. El análisis deberá partir de la diferencia entre el resultado final y la meta formulada para el indicador o del cumplimiento total de la misma)							OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR						
96%	El resultado evidencia que la programación anual fue, en términos generales, realista y coherente, permitiendo la ejecución oportuna de la mayoría de las actividades aprobadas, no obstante, el 4 % de actividades no ejecutadas indica la presencia de factores que impactaron el cumplimiento total del indicador, asociados principalmente a ajustes en las prioridades institucionales, atención de requerimientos no previstos.							N/A						
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE								Contratista Control Interno						


HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		HOJA DE VIDA DE INDICADOR																											
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		7/01/2025		PROCESO		ALCANTARILLADO			RESPONSABLE DE LA INFORMACION			DIRECCION OPERATIVA																	
NOMBRE DEL INDICADOR		REDES DE ALCANTARILLADO A REEMPLAZAR				OBJETIVO DEL INDICADOR		Cumplir con los requisitos normativos ambientales en el tratamiento y disposición de aguas residuales.																					
FÓRMULA DEL INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA		NOMBRE DE LA VARIABLE		DEFINICIÓN DE LA VARIABLE				FUENTE DE LA INFORMACIÓN																			
Cantidad en metros lineales de las redes reemplazadas *100 / Cantidad en metros lineales en total		cuantitativa		Cantidad en metros lineales de las redes reemplazadas		Redes reemplazadas de alcantarillado				Informe de gestion de alcantarillado.																			
				Cantidad en metros lineales en total		Total metros proyectados para cambio.																							
TIPO DE INDICADOR		2. Eficiencia		TENDENCIA		1. Constante		PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR		ANUAL		META		Remplazar las redes de alcantarillado.															
RANGOS DE GESTIÓN																													
LINEA BASE		Informe gestion Alcantarillado		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE		Gestion Alcantarillado		CUMPLE		>=90%		EN RIESGO		>=80%<90% CRÍTICO <80%															
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO																													
VARIABLES		PERIODO																											
		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL		JULIO		AGOSTO		SEP/BRE		OCTUBRE		NOV/BRE		DICI/BRE		TOTAL	
Cantidad en metros lineales de las redes reemplazadas		0		0		60		0		24		0		84		65		0		36		6		0		2		109	
Cantidad en metros lineales en total		0		0		60		0		24		0		84		65		0		36		6		0		2		109	
RESULTADO		# DIV 0		# DIV 0		100%		# DIV 0		100%		# DIV 0		100%		100%		# DIV 0		100%		100%		# DIV 0		100%		100%	
RESULTADO I SEMESTRE		100%										RESULTADO II SEMESTRE						100%											
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR																													
RESULTADO																													
																													
ANÁLISIS DE RESULTADOS																													
El resultado obtenido se basa en la intervención de las redes de alcantarillado que presentaron colapsos, rupturas habiendo cumplido su vida útil, por lo cuál la empresa realizo la renovación de estos tramos de manera prioritaria, obteniendo un porcentaje del 100% anual.																													
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO																													
Como propuesta especifica, se plantea actualizar y priorizar periódicamente el diagnóstico de redes de alcantarillado, incorporando criterios técnicos como antigüedad de la red, material, frecuencia de fallas, impacto operativo y afectación a la comunidad. Esto permitirá definir metas más ajustadas a la realidad del sistema y anticiparse a posibles deterioros.																													
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR										OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR																	
100%		Desde el área de Planeación, el resultado anual del 100% indica el cumplimiento total de la meta establecida para el reemplazo de redes de alcantarillado durante el periodo evaluado. Este desempeño refleja una adecuada definición de objetivos, así como una correcta programación y seguimiento de las actividades contempladas en el plan anual.										N/A																	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE																													
JOSE DAVID GUTIERREZ																													
CARGO																													
DIRECTOR OPERATIVO																													

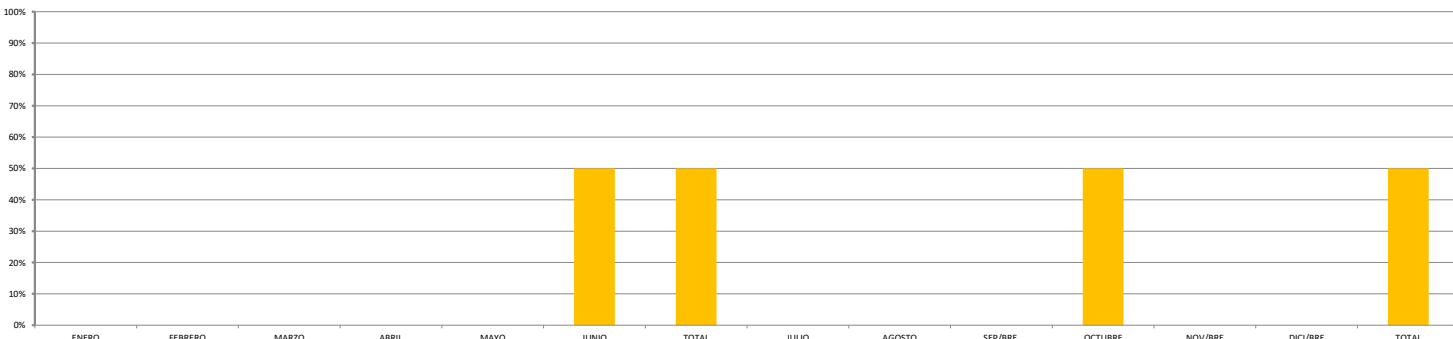
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		HOJA DE VIDA DE INDICADOR																											
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		7/01/2025		PROCESO		ACUEDUCTO			RESPONSABLE DE LA INFORMACION			DIRECCION OPERATIVA																	
NOMBRE DEL INDICADOR		PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA - PUEAA				OBJETIVO DEL INDICADOR		Ejecutar los planes establecidos en el programa de uso eficiente y ahorro del agua para cada una de las concesiones otorgadas para el municipio de La Mesa y Anapoima.																					
FÓRMULA DEL INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA		NOMBRE DE LA VARIABLE		DEFINICIÓN DE LA VARIABLE				FUENTE DE LA INFORMACIÓN																			
N° Actividades ejecutadas/N° actividades programadas en el año.		cuantitativa		actividades ejecutadas anualmente		Actividades relacionadas anualmente que se ejecutaran para el cumplimiento de la misma				PUEEA																			
				Programación de Actividades		Corresponde al cronograma de actividades																							
TIPO DE INDICADOR		1. Eficacia		TENDENCIA		1. Creciente		PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR			ANUAL		META		Ejecutar las actividades PUEAA en año 2025 al 100%														
RANGOS DE GESTIÓN																													
LINEA BASE		PUEEA		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE		PUEEA		CUMPLE		>=90%		EN RIESGO		>=80%<90%		CRÍTICO		<80%											
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO																													
VARIABLES		PERIODO																											
		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEP/BRE		OCTUBRE		NOV/BRE		DICI/BRE		TOTAL			
actividades ejecutadas anualmente		0		0		0		1		0		1		2		0		1		0		1		0		0		2	
Programación de Actividades		0		0		0		1		0		1		2		0		1		0		1		0		0		2	
RESULTADO		# DIV/0		# DIV/0		# DIV/0		100%		# DIV/0		100%		100%		# DIV/0		100%		# DIV/0		100%		# DIV/0		# DIV/0		100%	
RESULTADO I SEMESTRE		100%										RESULTADO II SEMESTRE						100%											
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR																													
RESULTADO																													
																													
ANÁLISIS DE RESULTADOS																													
Las actividades PUUEA se ejecutaron en el marco del cumplimiento del primer año, ya que fueron aprobadas a inicios del año 2025, es importante mencionar que cada año cuenta con unas metas a ejecutarse, siendo 4 las ejecutadas que son las mismas programadas para el año 1.																													
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO																													
Se propone fortalecer los mecanismos de seguimiento y reporte, mediante evaluaciones periódicas que permitan identificar oportunidades de mejora, ajustar estrategias y asegurar el cumplimiento progresivo de las metas establecidas para los años siguientes del PUEAA.																													
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR										OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR																	
100%		El resultado refleja una adecuada articulación entre la formulación del programa y su ejecución, así como una correcta definición de metas anuales acorde con el alcance y la fase inicial del PUEAA. El cumplimiento oportuno de las actividades programadas permite sentar bases sólidas para el desarrollo de las metas establecidas en los años siguientes del programa.										N/A																	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE																													
JOSE DAVID GUTIERREZ																													
CARGO																													
DIRECTOR OPERATIVO																													


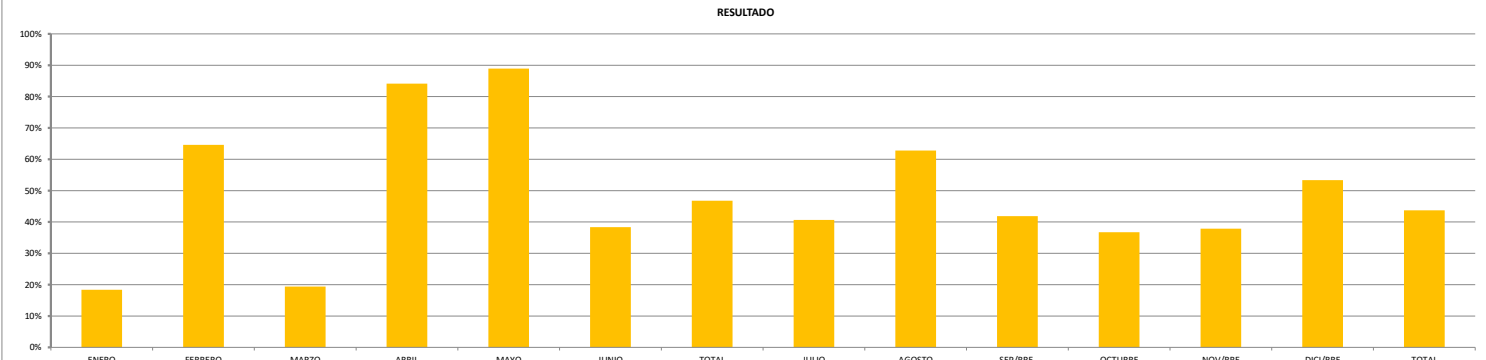
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR




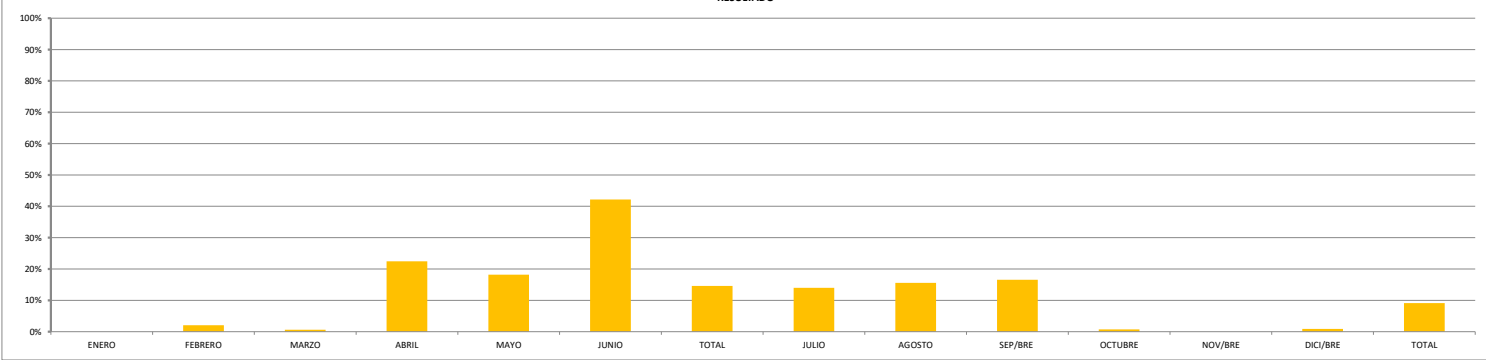
HOJA DE VIDA DE INDICADOR

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	7/01/2025	PROCESO	ASEO	RESPONSABLE DE LA INFORMACION	DIRECCION OPERATIVA									
NOMBRE DEL INDICADOR	GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS (PGIRS)		OBJETIVO DEL INDICADOR	Adelantar las actividades del PGIRS. (educación ambiental que incluyan publicidad)										
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE LA INFORMACIÓN									
N° Actividades ejecutadas/N° actividades programadas	cuantitativa	actividades ejecutadas	Actividades relacionadas anualmente que se ejecutaran para el cumplimiento de la misma		PGIRS									
		actividades programadas	Corresponde al cronograma de actividades											
TIPO DE INDICADOR	1. Eficacia	TENDENCIA	1. Creciente	PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	ANUAL	META	Desarrollar las actividades del PGIRS al 100%							
RANGOS DE GESTIÓN														
LINEA BASE	PUEEA	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE	PUEEA	CUMPLE	>=90%	EN RIESGO	>=50%<90% CRÍTICO	<40%						
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO														
VARIABLES	PERIODO													TOTAL
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DICI/BRE	TOTAL	
actividades ejecutadas	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	
actividades programadas	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	2	0	2	
RESULTADO	# DIV O	# DIV O	# DIV O	# DIV O	# DIV O	50%	50%	# DIV O	# DIV O	# DIV O	50%	# DIV O	# DIV O	50%
RESULTADO I SEMESTRE	50%										RESULTADO II SEMESTRE		50%	
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR														
<div>RESULTADO</div> 														
ANÁLISIS DE RESULTADOS														
Durante el año 2025, el Programa del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) presentó un nivel de ejecución parcial, ya que solo se cumplió aproximadamente el 50 % de las metas formuladas. Si bien las actividades fueron debidamente programadas dentro del plan operativo, no se logró su ejecución en la totalidad prevista, lo que evidencia brechas entre la planeación y la implementación.														
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO														
, el cumplimiento parcial del indicador representa una oportunidad de mejora para revisar la estructura del PGIRS, optimizar la programación de actividades y garantizar que los objetivos planteados sean alcanzables, asegurando una implementación más efectiva en futuras vigencias y un mayor impacto en la gestión integral de los residuos sólidos.														
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR	ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR (Registre el análisis del resultado del indicador con corte a 31 de diciembre de cada vigencia. El análisis deberá partir de la diferencia entre el resultado final y la meta formulada para el indicador o del cumplimiento total de la misma)										OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR			
50%	evidencia un cumplimiento parcial de las metas establecidas para la vigencia 2025, lo cual refleja debilidades en la articulación entre la planeación operativa y la capacidad real de ejecución, Si bien las actividades del PGIRS fueron formuladas y programadas, el nivel de ejecución alcanzado muestra que no todas las metas previstas lograron materializarse, generando brechas entre lo planificado y lo ejecutado.										N/A			
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE														
JOSE DAVID GUTIERREZ														
CARGO														
DIRECTOR OPERATIVO														

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		HOJA DE VIDA DE INDICADOR																											
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		7/01/2025		PROCESO		GESTION COMERCIAL			RESPONSABLE DE LA INFORMACION		DIRECCION COMERCIAL																		
NOMBRE DEL INDICADOR		Indicador DE COBRO PERSUASIVO CARTERA				OBJETIVO DEL INDICADOR		Gestionar la cartera mediante actividades de suspensión y corte del servicio y/o persuasión, para hacer que por lo menos el 25% de los usuarios morosos visitados realicen un pago parcial o total																					
FÓRMULA DEL INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA		NOMBRE DE LA VARIABLE		DEFINICIÓN DE LA VARIABLE				FUENTE DE LA INFORMACIÓN																			
$\frac{N^{\circ} \text{ ACTIVIDADES EJECUTADAS}}{N^{\circ} \text{ ACTIVIDADES PROGRAMADAS}}$		Porcentual		NUMERO DE ACTIVIDADES REALIZADAS A USUARIOS ENTRE 61 Y 364 DIAS DE MORA		CORRESPONDE A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS A LOS USUARIOS ENTRE 61 Y 364 DIAS DE MORA				INFORMES DE CARTERA																			
				TOTAL DE USUARIOS EN MORA ENTRE 61 Y 364 DIAS		CORRESPONDE AL TOTAL DE USUARIOS ENTRE 61 Y 364 DIAS DE MORA				SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL																			
TIPO DE INDICADOR		2. Eficiencia		TENDENCIA		1. Ascendente		PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR		Anual		META		Gestionar la cartera mediante actividades de suspensión y corte del servicio y/o persuasión, para hacer que por lo menos el 25% de los usuarios morosos visitados realicen un pago parcial o total.															
RANGOS DE GESTIÓN																													
LINEA BASE		25%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE		Informes de Cartera				CUMPLE		>=25%		EN RIESGO		>=15%<25%		CRÍTICO		<15%									
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO																													
VARIABLES		PERIODO																											
		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL		JULIO		AGOSTO		SEP/BRE		OCTUBRE		NOV/BRE		DICI/BRE		TOTAL	
NUMERO DE ACTIVIDADES REALIZADAS A USUARIOS ENTRE 61 Y 364 DIAS DE MORA		126		281		152		429		458		341		1787		386		486		511		569		739		699		3390	
TOTAL DE USUARIOS EN MORA ENTRE 61 Y 364 DIAS		686		435		784		510		515		889		3819		949		774		1221		1549		1952		1310		7755	
RESULTADO		18%		65%		19%		84%		89%		38%		47%		41%		63%		42%		37%		38%		53%		44%	
RESULTADO I SEMESTRE		47%										RESULTADO II SEMESTRE										44%							
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR																													
RESULTADO																													
																													
ANÁLISIS DE RESULTADOS																													
De acuerdo al contro y monitoreo mensual sobre la gestion de cartera con objetivo de reducción se envidencia que en los meses de enero y marzo el porcentaje de actividades ejecutadas y con resultados favorables respecto a usuarios en mora se establecio inferior al 25% que era la meta propuesta, sin embargo en los meses restantes del año los indicadores de atención y efectividad fueron sobresalientes superando la meta propuesta. De acuerdo a los datos presentando anteriormente y discriminados por cada mes, el año 2025 cerro con gestión de cartera efectiva del 44%, esto gracias a las actividades de suspensión de servicios para suscriptores que se encontraban en mora, cobros persuasivos, acuerdos de pago y convenios por condonación de intereses. En algunos casos se obtiene pago total de la deuda y en otros por medio de acuerdos de pago se obtuvo recuperación de minimo el 30% de cartera.																													
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO																													
Con el fin de lograr una mayor estabilidad en el cumplimiento mensual del indicador y fortalecer la efectividad de la gestión de cartera desde el inicio de la vigencia, se propone:																													
* Fortalecer la planificación de la gestión de cartera en los primeros meses del año, considerando comportamientos históricos de pago que permitan definir estrategias diferenciadas para este periodo.																													
* Implementar acciones preventivas tempranas, como campañas de sensibilización, recordatorios de pago y notificaciones anticipadas, orientadas a reducir el ingreso de usuarios a estado de mora.																													
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR										OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR																	
44%		(Registre el análisis del resultado del indicador con corte a 31 de diciembre de cada vigencia. El análisis deberá partir de la diferencia entre el resultado final y la meta formulada para el indicador o del cumplimiento total de la misma)										N/A																	
Se considera que el resultado anual es positivo, en la medida en que demuestra la efectividad de las acciones implementadas; sin embargo, el comportamiento desigual del indicador pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la planeación anticipada y las acciones preventivas, especialmente en los primeros meses de la vigencia, con el fin de lograr una mayor estabilidad mensual y optimizar el cumplimiento del objetivo desde el inicio del periodo evaluado.																													
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE		YEISON PINZON AVILA										CARGO		APOYO A LA GESTIÓN INTEGRAL DEL COBRO A CARTERA MENOR A UN AÑO															

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		HOJA DE VIDA DEL INDICADOR												
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	7/01/2025	PROCESO	GESTION COMERCIAL				RESPONSABLE DE LA INFORMACION				DIRECCION COMERCIAL			
NOMBRE DEL INDICADOR	ANÁLISIS DE PQR				OBJETIVO DEL INDICADOR	Disminución de PQR por retoma de lecturas en 70%								
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NOMBRE DE LA VARIABLE			DEFINICIÓN DE LA VARIABLE				FUENTE DE LA INFORMACIÓN					
$\frac{N^{\circ} \text{ PQR RETOMAS}}{N^{\circ} \text{ PQR GENERAL COMERCIAL}}$	Porcentual	NUMERO DE PQR POR RETOMA			CORRESPONDE A LAS PQR INGRESADAS AL SIGSED Y QUE SU CAUSA GENERA UNA RETOMA DE LECTURA				SIGSED					
		NUMERO DE PQR REGISTRADAS EN TOTAL			CORRESPONDE AL NUMERO TOTAL DE PQR INGRESADAS AL SIGSED									
TIPO DE INDICADOR	2. Eficiencia	TENDENCIA	2. Descendente		PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR		Anual		META		Disminución de PQR por retoma de lecturas en 70%			
RANGOS DE GESTIÓN														
LINEA BASE	SIGSED	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE			INFORMES SIGSED		CUMPLE	>=70%	EN RIESGO	>=70%<80%	CRÍTICO	<80%		
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO														
VARIABLES	PERIODO													
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DICI/BRE	TOTAL
NUMERO DE PQR POR RETOMA	0	2	1	42	42	43	130	26	26	27	1	0	1	81
NUMERO DE PQR REGISTRADAS EN TOTAL	114	98	158	187	231	102	890	186	167	163	134	125	112	887
RESULTADO	0%	2%	1%	22%	18%	42%	15%	14%	16%	17%	1%	0%	1%	9%
RESULTADO I SEMESTRE	15%						RESULTADO II SEMESTRE						9%	
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR														
														
ANÁLISIS DE RESULTADOS														
<p>En el indicador de retomas de lectura derivadas de las PQRS recibidas evidencia un avance significativo en la atención y gestión de las solicitudes presentadas por los usuarios. Este comportamiento obedece, en gran medida, a la revisión minuciosa de las peticiones, lo cual ha permitido direccionarlas de manera adecuada según lo solicitado, evitando reprocesos y garantizando una respuesta más oportuna y acorde a cada caso.</p> <p>Así mismo, se resalta el afianzamiento y fortalecimiento del personal operativo en campo, enfocado en la mejora de las actividades desarrolladas con el usuario, lo que ha contribuido a una ejecución más efectiva de las retomas de lectura y a una mayor claridad en la verificación de los consumos reportados.</p> <p>No obstante, el resultado también permite identificar oportunidades de mejora orientadas a incrementar el nivel de efectividad del indicador, principalmente mediante la continuidad en los procesos de capacitación, el seguimiento permanente a los casos derivados de PQRS y el fortalecimiento de la comunicación entre las áreas administrativa y operativa, con el fin de reducir inconsistencias y optimizar los tiempos de respuesta.</p> <p>En conclusión, el indicador refleja una gestión favorable, con acciones correctivas en curso que permiten proyectar una mejora progresiva en la efectividad de las retomas de lectura y en la satisfacción del usuario.</p>														
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO														
<p>Con el fin de incrementar la efectividad del indicador y avanzar hacia el cumplimiento de la meta propuesta, se plantean las siguientes acciones de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Fortalecer los procesos de capacitación continua del personal operativo y administrativo, enfocados en la correcta toma de lecturas, identificación de anomalías y atención al usuario, con el fin de prevenir errores que deriven en PQRS. * Implementar controles preventivos y verificaciones aleatorias sobre las lecturas realizadas, priorizando los sectores y usuarios con mayor recurrencia de PQR. 														
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR	ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR						OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR							
19%	<p>(Registre el análisis del resultado del indicador con corte a 31 de diciembre de cada vigencia. El análisis deberá partir de la diferencia entre el resultado final y la meta formulada para el indicador o del cumplimiento total de la misma)</p> <p>Se identifica una brecha significativa frente a la meta establecida del 70 %, lo que indica que, si bien las acciones implementadas han generado resultados favorables, estas aún no han sido suficientes para lograr el impacto esperado en la reducción de las PQR asociadas a retomas de lectura. Esta situación sugiere la necesidad de reforzar la planeación del indicador, priorizando acciones preventivas que disminuyan la generación de PQR desde el origen del proceso.</p>						N/A							
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE														
ANGELICA RIAÑO				CARGO		PROFESIONAL DE APOYO								

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

ERAT		HOJA DE VIDA DE INDICADOR															
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		7/01/2025		PROCESO		GESTION COMERCIAL				RESPONSABLE DE LA INFORMACION			DIRECCION COMERCIAL				
NOMBRE DEL INDICADOR		MEDIDORES EN CORRECTO FUNCIONAMIENTO				OBJETIVO DEL INDICADOR		Mantener un parque de micromedición en correcto funcionamiento que supere el 90%									
FÓRMULA DEL INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA		NOMBRE DE LA VARIABLE		DEFINICIÓN DE LA VARIABLE					FUENTE DE LA INFORMACIÓN						
$\frac{N^{\circ} \text{ DE MEDIDORES EN BUEN ESTADO}}{N^{\circ} \text{ MEDIDORES EN USO}}$		Porcentual		NUMERO DE MEDIDORES EN BUEN ESTADO		CORRESPONDE AL NUMERO DE MEDIDORES QUE ESTEN EN CORRECTO FUNCIONAMIENTO, (Descontar medidor detenido, predio no se encuentra, acometida enterra da, cajilla obstruida y similares en predios habitados)					SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL						
				NUMERO DE MEDIDORES EN USO		CORRESPONDE AL NUMERO TOTAL DE MEDIDORES INSTALADOS, (Exceptuando medidores instalados en predios sin construcción, predios deshabilitado, predio no se encuentra entre otros)											
TIPO DE INDICADOR		2. Eficiencia		TENDENCIA		2. Descendente		PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR			Anual		META		Contar con un parque de micromedicion optimo superior al 90%, para garantizar una correcta facturación. Indicador de micromedicion real		
RANGOS DE GESTIÓN																	
LÍNEA BASE				FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE				CUMPLE		>=90%		EN RIESGO		>=89%<71% CRÍTICO		<70%	
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO _____																	
VARIABLES		PERIODO															
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DICI/BRE	TOTAL		
NUMERO DE MEDIDORES EN BUEN ESTADO		7411	4347	9589	4055	9847	3991	39240	10502	4199	10010	4270	10279	4268	43528		
NUMERO DE MEDIDORES EN USO		9501	5604	11952	5474	11611	5282	49424	11486	5241	11445	5372	11576	5402	50522		
RESULTADO		78%	78%	80%	74%	85%	76%	79%	91%	80%	87%	79%	89%	79%	86%		
RESULTADO I SEMESTRE		79%								RESULTADO II SEMESTRE				86%			
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR																	
RESULTADO																	
ANÁLISIS DE RESULTADOS																	
<p>Los resultados se presenta por cada municipio los meses impares presentan los datos registrados en el municipio de la Mesa y los meses pares en el municipio de Anapoima, esta información se presenta de esta manera teniendo en cuenta que la facturación es bimestral y los analisis de datos, especialmente medidores en uso y buen estado se determinan al finalizar cada periodo de facturación, ya que, el indicador y reporte es junto a la toma de lectura. En los indicadores mes a mes vemos una variación tanto en uso como en medidores en buen estado esto responde a que los instrumentos de medición tiene una vida util de aproximadamente 5 años, pueden tener fallas mecanicas por garantias o por no estar en uso, es así como mes a mes los indicadores pueden variar.</p> <p>Finalmente se logra cerrar el año 2025 con un parque de micromedición en buen estado del 79% y un cierre promedio del primer semestre de 79% y del 86% en el segundo semestre. Sin embargo esta es un revisión y moniterio que se debe hacer de manera constante.</p>																	
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO																	
<p>Con el fin de fortalecer la gestión del parque de micromedición y avanzar hacia el cumplimiento sostenido de la meta del indicador, se propone:</p> <ul style="list-style-type: none">* Implementar un plan progresivo de reposición y renovación de micromedidores, priorizando aquellos que han superado su vida útil o presentan fallas recurrentes.* Fortalecer el seguimiento y control periódico del estado de los medidores, incorporando registros actualizados por municipio y por periodo de facturación.* Establecer un cronograma preventivo de mantenimiento y verificación, que permita identificar oportunamente medidores defectuosos antes de afectar la toma de lectura y la facturación.																	
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR								OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR							
86%		e reconoce que el resultado del 86 % demuestra un avance significativo en la gestión del parque de micromedición, así como la efectividad de las acciones de monitoreo y control implementadas; no obstante, el indicador se mantiene por debajo del umbral esperado (>90 %), lo que evidencia la necesidad de fortalecer la planeación preventiva y las estrategias de renovación y mantenimiento.								N/A							
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE																	
DIEGO ZORRO RODRIGUEZ																	
CARGO																	
AUXILIAR DE APOYO DIRECCION COMERCIAL																	