



INDICADORES DE GESTION

2026

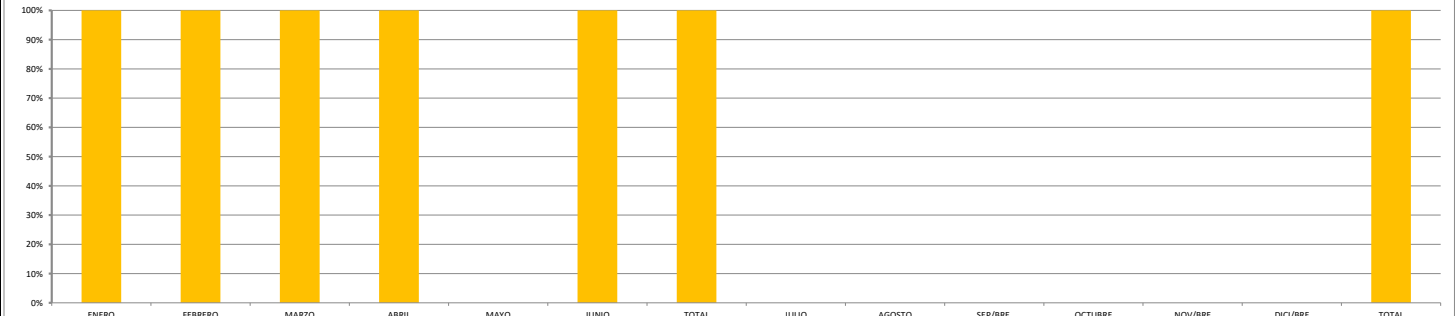
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR



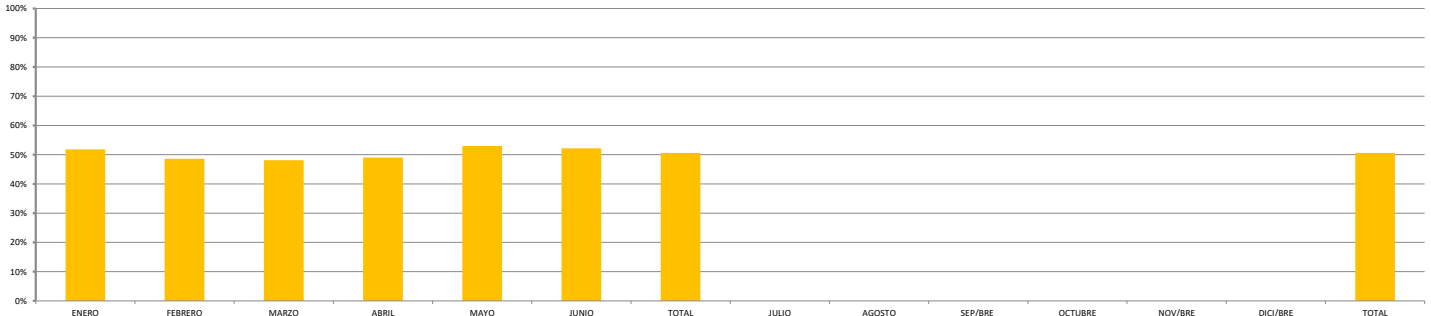
HOJA DE VIDA DE INDICADOR

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	16/03/2026	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 plan de Accion 2026.							
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	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DICI/BRE	TOTAL
V1. Metas ejecutadas	5	4	4	1	2	4	20	0	0	0	0	0	0	0
V2. Metas programadas	7	4	4	3	5	4	27	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO	71%	100%	100%	33%	40%	100%	74%	#I DIV/OI	#I DIV/OI	#I DIV/OI	#I DIV/OI	#I DIV/OI	#I DIV/OI	74%
RESULTADO I SEMESTRE	74%										RESULTADO II SEMESTRE			
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR														
RESULTADO														
ANÁLISIS DE RESULTADOS														
El resultado acumulado del 74 % en el indicador de cumplimiento de metas del Plan de Acción 2026 evidencia un avance parcial en la ejecución de las actividades programadas. Si bien se presentaron meses con cumplimiento del 100 %, los resultados inferiores registrados durante abril y mayo afectaron el nivel general de cumplimiento, evidenciando la necesidad de fortalecer el seguimiento y coordinación de las actividades.														
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO														
Con el fin de mejorar el cumplimiento del Plan de Acción en la vigencia 2026, se propone fortalecer el seguimiento a las actividades programadas, identificando oportunamente posibles retrasos y coordinando con las áreas responsables las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de las metas establecidas.														
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					
74%	El nivel de cumplimiento del 74 % refleja que se ejecutaron 20 de las 27 actividades programadas, evidenciando brechas entre la programación y la ejecución de las metas. El resultado se encuentra en el rango de “En riesgo”, por lo que se requiere fortalecer el seguimiento y la coordinación de las actividades pendientes para mejorar el cumplimiento durante la vigencia.								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		16/02/2026		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 AUDITORIA					OBJETIVO DEL INDICADOR		Medir el cumplimiento de las actividades formuladas en el Plan anual de auditoria																				
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 auditoria de la vigencia/ (Número de actividades programadas en el plan anual de auditoria+Numero de Actividades por Demanda "cuando aplique")) *100		Porcentual		V1.Seguimientos			V1. Seguimiento a los productos entregados del Plan Anual de Auditoria por el profesional contratista de Control Interno				Plan Anual de Auditorias																		
				V2. Actividades programadas en el plan anual de auditoria			V2. Actividades programadas en el plan anual de auditoria																						
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 auditorias 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		PERIODO																											
		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL		JULIO		AGOSTO		SEP/BRE		OCTUBRE		NOV/BRE		DICI/BRE		TOTAL	
V1.Seguimientos		6		2		2		4		0		1		15															
V2. Actividades programadas en el plan anual de auditoria		6		2		2		4		0		1		15															
RESULTADO		100%		100%		100%		100%		#(DIV/O!)		100%		100%		#(DIV/O!)		#(DIV/O!)		#(DIV/O!)		#(DIV/O!)		#(DIV/O!)		#(DIV/O!)		100%	
RESULTADO I SEMESTRE		100%										RESULTADO II SEMESTRE																	
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR																													
RESULTADO																													
																													
ANÁLISIS DE RESULTADOS																													
Durante el primer semestre se realizarón lo informes de ley y de seguimiento programados en el plan anual de auditoria dando cumplimiento al mismo con un porcentaje de avance del 42%.																													
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO																													
Fortalecer el seguimiento a las actividades programadas en el Plan Anual de Auditoria, garantizando su cumplimiento y la conservación de las evidencias.																													
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																	
100%		Se obtuvo un avance del 50% frente a la programación anual. Se continuará con el seguimiento durante el segundo semestre para alcanzar la meta establecida										N/A																	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE																													
Leidy Julieth Gutierrez																													
CARGO																													
Contratista Control Interno																													

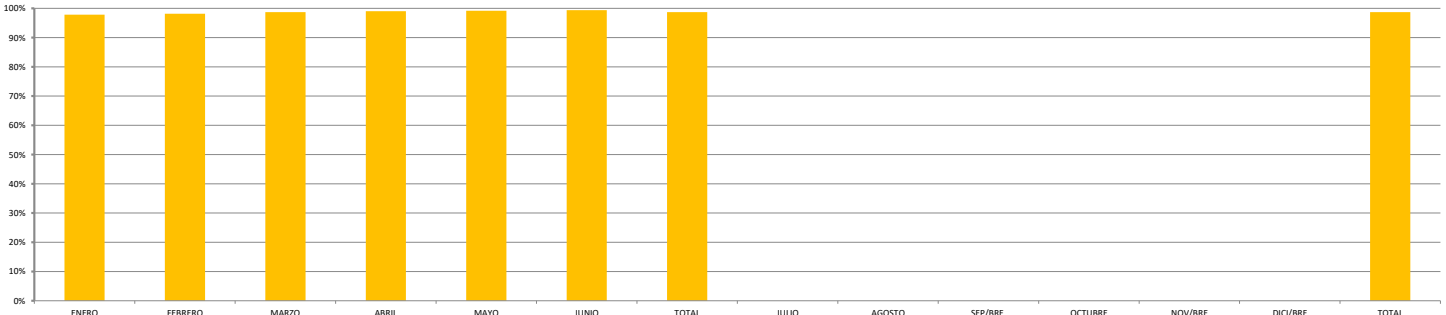
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		HOJA DE VIDA DE INDICADOR																											
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		28/07/2026		PROCESO		GESTION COMERCIAL			RESPONSABLE DE LA INFORMACION		DIRECCION COMERCIAL																		
NOMBRE DEL INDICADOR		INDICADOR DE COBRO PERSUASIVO CARTERA				OBJETIVO DEL INDICADOR		Reducir el valor de la cartera de la empresa, gestionando actividades de suspensión y corte del servicio y/o persuasión, para hacer que por lo menos el 30% 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																			
$\frac{N^{\circ} \text{ PAGOS RECIBIDOS}}{N^{\circ} \text{ SUSPENSIONES PROGRAMADAS}} \times 100$		Porcentual		No. DE PAGOS RECIBIDOS		CORRESPONDE A LOS PAGOS OBTENIDOS EN ESE MES PRODUCTO A LAS SUSPENSIONES PROGRAMADAS				SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL																			
				No DE SUSPENSIONES PROGRAMADAS		CORRESPONDE AL NUMERO DE SUSPENSIONES PROGRAMADAS DE ACUERDO AL INVENTARIO DE MOROSOS				SISTEMA DE INFORMACIÓN 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 30% de los usuarios morosos visitados realicen un pago parcial o total															
RANGOS DE GESTIÓN																													
LINEA BASE		30%		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE		Sistema de información Comercial				CUMPLE		>=30%		EN RIESGO		>=29%<25%		CRÍTICO		<24%									
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO																													
VARIABLES		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		PERIODO TOTAL		JULIO		AGOSTO		SEP/BRE		OCTUBRE		NOV/BRE		DICI/BRE		TOTAL	
No. DE PAGOS RECIBIDOS		200		210		165		254		204		386		1419		0		0		0		0		0		0		0	
No DE SUSPENSIONES PROGRAMADAS		386		432		343		518		385		740		2804		0		0		0		0		0		0		0	
RESULTADO		52%		49%		48%		49%		53%		52%		51%		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		#DIV/0!		51%	
RESULTADO I SEMESTRE		51%																											
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR																													
RESULTADO																													
																													
ANÁLISIS DE RESULTADOS																													
Con corte a junio de 2026, el indicador de cobro persuasivo presentó un comportamiento favorable, alcanzando un promedio de cumplimiento cercano al 50%, superando de manera constante la meta institucional del 30%. Durante el período enero-julio se mantuvo una gestión estable en la recuperación de cartera, evidenciando la efectividad de las acciones de cobro y suspensión del servicio. Aunque en julio se registró una leve disminución frente a los meses anteriores, el resultado continúa siendo satisfactorio y demuestra que las estrategias implementadas han permitido mantener un alto nivel de recaudo entre los usuarios gestionados.																													
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO																													
Fortalecer las estrategias de cobro persuasivo mediante un seguimiento oportuno a los usuarios en mora, priorizando aquellos con mayor valor de deuda. Así mismo, realizar un control semanal al cumplimiento de las órdenes de suspensión, promover acuerdos de pago y reforzar los canales de comunicación con los usuarios. Estas acciones permitirán mantener la efectividad del indicador por encima de la meta establecida y mejorar la recuperación de la cartera. El indicador presenta un desempeño satisfactorio, manteniéndose durante todo el período evaluado muy por encima de la meta institucional del 30%. Los resultados evidencian que las estrategias de cobro persuasivo implementadas han sido efectivas para incentivar el pago de los usuarios morosos. No obstante, es importante fortalecer el seguimiento a las actividades de recuperación de cartera para evitar disminuciones como la observada en julio y mantener una tendencia superior al 50% de efectividad en los próximos meses.																													
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR										OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR																	
51%		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.										N/A																	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE																													
BRIGITT CASAS																													
CARGO																													
APOYO AL AREA DE CARTERA																													

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR



HOJA DE VIDA DE INDICADOR

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	28/07/2026	PROCESO	GESTION COMERCIAL		RESPONSABLE DE LA INFORMACION		DIRECCION COMERCIAL								
NOMBRE DEL INDICADOR		Indicador DE PARQUE DE MICROMEDICIÓN		OBJETIVO DEL INDICADOR	Mantener en optimas condiciones y correcto funcionamiento el 90% del parque de micromedición del municipio de la Mesa y Anapoima										
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NOMBRE DE LA VARIABLE		DEFINICIÓN DE LA VARIABLE			FUENTE DE LA INFORMACIÓN								
$IMR = \frac{\text{NÚMERO DE MICROMEDIDORES FUNCIONANDO}}{\text{NÚMERO DE MICROMEDIDORES INSTALADOS}} \times 100$	Porcentual	NÚMERO DE MICROMEDIDORES FUNCIONANDO		CORRESPONDE A TODOS LOS MEDIDORES QUE ESTAN EN OPTIMAS CONDICIONES			SISTEMA DE INFORMACIÓN COMERCIAL								
		NÚMERO DE MICROMEDIDORES INSTALADOS		CORRESPONDE AL NÚMERO DE USUARIOS CON ACUEDUCTO											
TIPO DE INDICADOR	2. Eficiencia	TENDENCIA	1. Ascendente	PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR		Anual	META	Contar con un parque de micromedicion optimo superior al 90%, Indicador de micromedicion real							
RANGOS DE GESTIÓN															
LÍNEA BASE	95%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE		Sistema de información Comercial		CUMPLE	>=90%	EN RIESGO	>=89%<85% CRÍTICO	<84%					
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO															
VARIABLES		PERIODO													
		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DICI/BRE	TOTAL
NÚMERO DE MICROMEDIDORES FUNCIONANDO		18378	18484	18589	18697	18728	18783	111659	0	0	0	0	0	0	0
NÚMERO DE MICROMEDIDORES INSTALADOS		18782	18831	18835	18880	18885	18899	113112	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO		98%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	# DIV O	# DIV O	# DIV O	# DIV O	# DIV O	# DIV O	99%
RESULTADO I SEMESTRE		99%										RESULTADO			
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR															
RESULTADO															
															
ANÁLISIS DE RESULTADOS															
Análisis de Resultados del Indicador: Cumplimiento de la Meta: Durante el primer semestre evaluado (enero a junio), el indicador se mantiene holgadamente dentro del rango de "CUMPLE" (90%). El promedio global acumulado del periodo alcanza un 99%, superando la meta operacional establecida del 90% del parque de micro medición en óptimas condiciones para nuestra empresa ERAT. Comportamiento Mensual: Enero - Marzo: Inicia con un nivel de cumplimiento del 98% (18,370 medidores funcionando de 18,782 instalados en enero, manteniéndose equivalente en febrero y marzo). Abril - Junio: Muestra una mejora progresiva alcanzando un 99% de efectividad desde abril hasta junio (llegando a 18,702 medidores funcionando de 18,892 instalados en junio). La tendencia general es ascendente, evidenciando un mantenimiento óptimo del parque de micromedidores en los municipios operados.															
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO															
Efectividad Operativa: Las acciones de mantenimiento predictivo, como mantenimientos basicos a los medidores y correcto recambio de medidores aplicados han permitido mantener el riesgo bajo control, situando el indicador sistemáticamente en la zona verde. Oportunidad de Mejora: Como se destaca en las observaciones finales del reporte, aunque el resultado es altamente positivo, la leve diferencia observada en los primeros meses respecto al cierre del semestre sugiere la necesidad de fortalecer la planeación anticipada y la ejecución preventiva desde el inicio de la vigencia para garantizar la máxima estabilidad del parque comercial teniendo en cuenta variables como el incremento en la cantidad de usuarios facturados y micromedidos, las condiciones climaticas que interfieren en la vida util de los medidores.															
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR					OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR								
99%		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.					N/A								
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE															
DIEGO FELIPE ZORRO RODRIGUEZ															
CARGO															
CONTRATISTA PROGRAMA DE PERDIDAS															

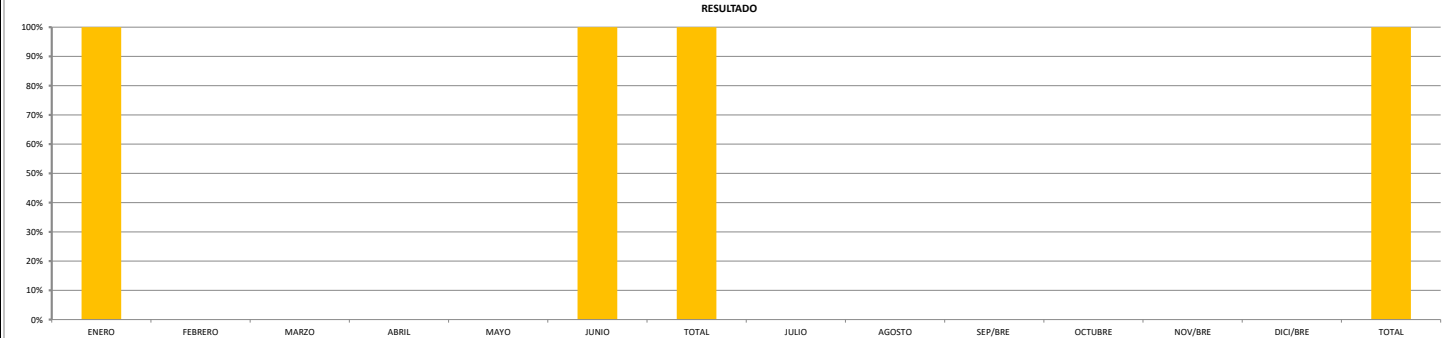
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR



HOJA DE VIDA DE INDICADOR

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	28/07/2026	PROCESO	GESTION COMERCIAL	RESPONSABLE DE LA INFORMACION	DIRECCION COMERCIAL									
NOMBRE DEL INDICADOR	Indicador DE ATENCIÓN AL CLIENTE		OBJETIVO DEL INDICADOR	Atender a todos los usuarios de la empresa, especialmente la Dirección Comercial dentro de los terminos que dispone la ley 1755 de 2015										
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE	FUENTE DE LA INFORMACIÓN										
$\frac{\text{No. DE PQRS RESPONDIDAS DENTRO DE TERMINOS}}{\text{No. DE PQRS RECIBIDAS}} \times 100$	Porcentual	No. DE PQRS ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS	CORRESPONDE A TODAS LAS PQRS QUE TUVIERON RESPUESTA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL	INFORMES DE SISGED										
		No. TOTAL DE PQRS RECIBIDAS	CORRESPONDE A TODAS LAS PQRS INGRESADAS PARA ATENDER EN LA DIRECCIÓN COMERCIAL											
TIPO DE INDICADOR	2. Eficiencia	TENDENCIA	1. Ascendente	PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	Anual	META	Dar respuesta al 95% de las PQRS y correspondencia de entrada dentro de los terminos. Durante cada trimestre							
RANGOS DE GESTIÓN														
LINEA BASE	95%	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE	Informes de Sisged	CUMPLE	>=95%	EN RIESGO	>=94%<85% CRITICO <84%							
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO														
VARIABLES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	PERIODO TOTAL	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DICI/BRE	TOTAL
No. DE PQRS ATENDIDAS DENTRO DE LOS TERMINOS	93	100	119	166	152	131	761	0	0	0	0	0	0	0
No. TOTAL DE PQRS RECIBIDAS	95	103	125	172	162	136	793	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO	98%	97%	95%	97%	94%	96%	96%	#/DIV/0!	#/DIV/0!	#/DIV/0!	#/DIV/0!	#/DIV/0!	#/DIV/0!	96%
RESULTADO I SEMESTRE	96%			RESULTADO										
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR														
RESULTADO														
ANÁLISIS DE RESULTADOS														
Durante el primer semestre del año, la gestión de atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) evidencia un alto nivel de cumplimiento en los tiempos establecidos para su respuesta. En el período comprendido entre enero y junio se recibieron 793 PQRS, de las cuales 761 fueron atendidas dentro de los términos legales, alcanzando un resultado acumulado del 96%. Este desempeño refleja una gestión eficiente por parte del área responsable, manteniendo el indicador por encima del 94% en todos los meses evaluados. Aunque se observa un aumento progresivo en el número de PQRS recibidas entre enero y mayo, pasando de 95 a 162 solicitudes, el porcentaje de atención dentro de los términos legales se mantuvo estable, lo que demuestra la capacidad operativa del proceso para responder oportunamente a la demanda. En conclusión, el indicador presenta un desempeño favorable, con un cumplimiento acumulado del 96%, lo que evidencia un adecuado control de los tiempos de respuesta y el compromiso institucional con la atención oportuna de las PQRS. No obstante, es recomendable fortalecer las estrategias de seguimiento y control para incrementar el porcentaje de cumplimiento y acercarlo a la meta institucional (si esta corresponde al 100%), especialmente en los períodos de mayor carga de solicitudes.														
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO														
Se propone fortalecer el proceso de gestión de PQRS mediante la implementación de acciones preventivas y de seguimiento que permitan garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente. Para ello, se recomienda: - Realizar seguimiento semanal a las PQRS próximas a vencer, mediante un tablero de control que permita identificar oportunamente los casos críticos. - Priorizar la asignación de solicitudes de acuerdo con su fecha de vencimiento y nivel de complejidad, evitando retrasos en la elaboración y revisión de las respuestas. - Fortalecer la coordinación entre las áreas técnicas y comerciales, con el fin de obtener oportunamente la información requerida para la respuesta de las peticiones. - Implementar alertas automáticas en el sistema de gestión documental o de PQRS que notifiquen con anticipación los vencimientos. - Analizar las causas de las PQRS atendidas fuera del término legal para establecer acciones correctivas y evitar su recurrencia. - Capacitar periódicamente al personal sobre la normatividad aplicable y los tiempos legales de respuesta, promoviendo una cultura de oportunidad y calidad en la atención al usuario. 1. Meta de mejora - Incrementar el cumplimiento del indicador del 96% al 98% o superior durante el siguiente semestre. - Reducir en al menos un 50% el número de PQRS respondidas fuera de los términos legales. - Mantener el cumplimiento por encima del 97% en todos los meses, incluso cuando aumente el volumen de solicitudes. 2. Resultado esperado Con la implementación de estas acciones se espera mejorar la eficiencia del proceso de atención de PQRS, disminuir los tiempos de respuesta, fortalecer la satisfacción de los usuarios y asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones aplicables en materia de servicios públicos domiciliarios.														
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR	ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR								OBSERVACIONES AL RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR					
96%	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.								N/A					
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE														
MARIA ANGELICA RIAÑO GONZALEZ														
CARGO														
PROFESIONAL DE PQRS														

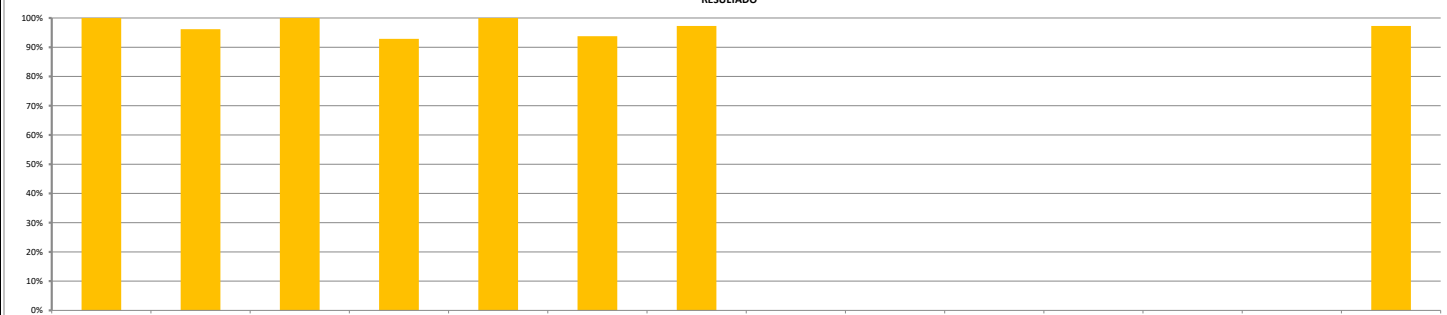
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		HOJA DE VIDA DEL INDICADOR													
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		16/03/2026		PROCESO		ALCANTARILLADO			RESPONSABLE DE LA INFORMACION			DIRECCIÓN 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 requeridos		cuantitativa	Cantidad en metros lineales de las redes reemplazadas			Redes reemplazadas de alcantarillado				Informe de gestion de alcantarillado.					
			Cantidad en metros lineales requeridos			Total metros proyectados para cambio.									
TIPO DE INDICADOR		2. Eficiencia	TENDENCIA	1. Constante		PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR			SEMESTRAL	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													
Cantidad en metros lineales de las redes reemplazadas		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DICI/BRE	TOTAL
		70	0	0	0	0	24	94	0	0	0	0	0	0	0
Cantidad en metros lineales requeridos		70	0	0	0	0	24	94	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO		100%	# DIV O	# DIV O	# DIV O	# DIV O	100%	100%	# DIV O	# DIV O	# DIV O	# DIV O	# DIV O	# DIV O	100%
RESULTADO I SEMESTRE		100%						RESULTADO II SEMESTRE							
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR															
															
ANÁLISIS DE RESULTADOS															
El resultado obtenido se basa en la intervención de las redes de alcantarillado que presentaron colapsos, rupturas habiendo cumplido su vida util, 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 específica, 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 (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						
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				

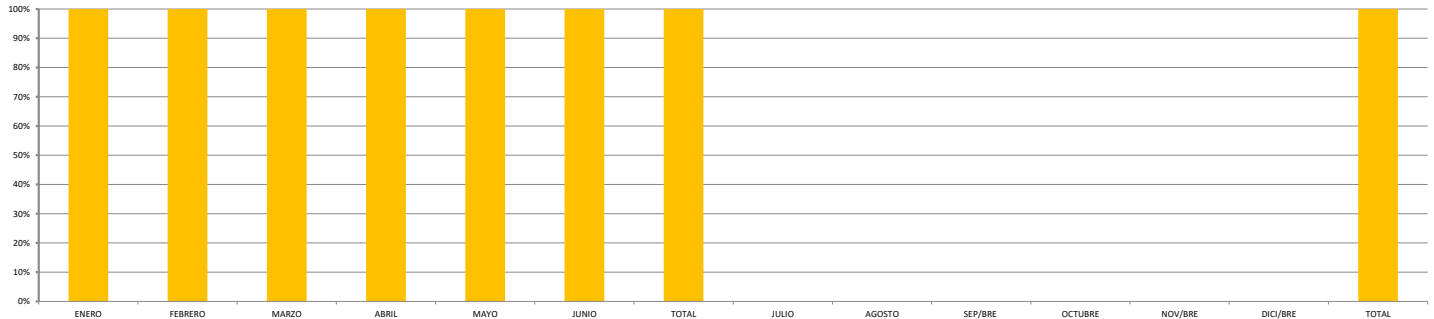
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR



8

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	20/03/2026	PROCESO	ACUEDUCTO	RESPONSABLE DE LA INFORMACION	DIRECCIÓN OPERATIVA									
NOMBRE DEL INDICADOR	REDES DE DISTRIBUCIÓN ACUEDUCTO		OBJETIVO DEL INDICADOR	Medir la capacidad operativa de la empresa para atender oportunamente los daños reportados en la red de acueducto, garantizando la continuidad del servicio.										
FÓRMULA DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN DE LA VARIABLE		FUENTE DE LA INFORMACIÓN									
Indicador Redes AC (%)=Numero de daños reportados / Numero de daños reparados x100	cuantitativa	Número total de fallas o daños informados en la red	Corresponde al total de fallas o daños identificados en la red de acueducto durante el periodo evaluado		Registros operativos – Área técnica / mantenimiento de redes									
		Número total de daños atendidos y solucionados	Corresponde al total de daños en la red de acueducto que han sido intervenidos y solucionados de manera efectiva dentro del periodo evaluado,											
TIPO DE INDICADOR	3.Efectividad	TENDENCIA	1. Creciente	PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR	SEMESTRAL	META	%							
RANGOS DE GESTIÓN														
LINEA BASE	Area tecnica	FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE	Direccion Operativa	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
Número total de fallas o daños informados en la red	24	25	25	26	27	15	142	0	0	0	0	0	0	0
Número total de daños atendidos y solucionados	24	26	25	28	27	16	146	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO	100%	96%	100%	93%	100%	94%	97%	# DIV 0!	# DIV 0!	# DIV 0!	# DIV 0!	# DIV 0!	# DIV 0!	97%
RESULTADO I SEMESTRE	97%									RESULTADO II SEMESTRE				
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR														
RESULTADO 														
ANÁLISIS DE RESULTADOS														
Entre Enero y Mayo se registró un alto volumen de averías en la red de aducción, provocadas por las altas presiones que maneja el sistema y la antigüedad de la tubería. Posteriormente, se observa una fuerte caída en los daños informados y atendidos debido a la reducción del suministro por el fenómeno de El Niño. Dada la necesidad crítica de proteger el recurso hídrico durante la contingencia, se priorizó la atención inmediata, resolviendo la gran mayoría de las fallas. El mínimo porcentaje de casos pendientes corresponde a daños de alta complejidad que ya cuentan con una solución temporal para evitar pérdidas, mientras se ejecuta la intervención mayor necesaria para su reparación definitiva.														
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO														
El indicador alcanzó un resultado anual del 100%, evidenciando un cumplimiento satisfactorio en la atención y solución de los daños reportados en la red de acueducto. El primer semestre presentó un resultado del 97%, mientras que en el segundo semestre se alcanzó el 100%, reflejando una atención oportuna y una mejora en el comportamiento del indicador.														
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					
97%	Fortalecer el mantenimiento preventivo y seguimiento a las redes, priorizando los sectores con mayor recurrencia de daños, con el fin de mantener el cumplimiento del 100% y prevenir nuevas averías.								N/A					
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE														
JOSE DAVID GUTIERREZ														
CARGO														
DIRECTOR OPERATIVO														

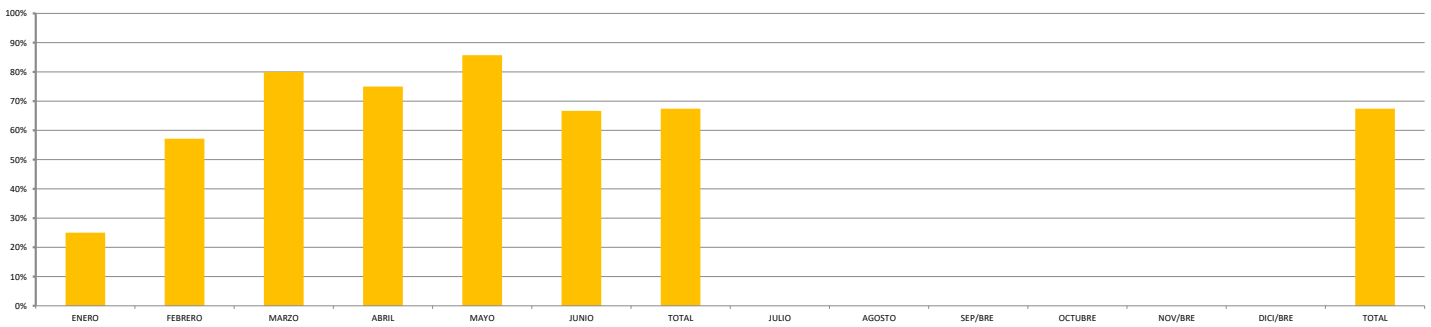
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		HOJA DE VIDA DEL INDICADOR													
FECHA DE ACTUALIZACIÓN		20/03/2026		PROCESO		ACUEDUCTO		RESPONSABLE DE LA INFORMACION			DIRECCION OPERATIVA				
NOMBRE DEL INDICADOR		CALIDAD DEL AGUA				OBJETIVO DEL INDICADOR		Evaluar la calidad del agua suministrada a la población, determinando el nivel de riesgo sanitario.							
FÓRMULA DEL INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA		NOMBRE DE LA VARIABLE		DEFINICIÓN DE LA VARIABLE				FUENTE DE LA INFORMACIÓN					
Cumplimiento (%) = (Número de muestras aptas / Total de muestras analizadas) × 100		cuantitativa		Total de muestras de agua aptas		Número de muestras de agua para consumo humano que, una vez analizadas, cumplen con los parámetros de calidad establecidos en la normatividad vigente, por lo cual son consideradas aptas para el consumo.				SIVICAP					
				Muestras analizadas		Número total de muestras de agua recolectadas y sometidas a análisis físico, químico y microbiológico durante un periodo determinado, con el fin de evaluar su calidad.									
TIPO DE INDICADOR		1. Eficacia		TENDENCIA		1. Creciente		PERIODICIDAD DE REPORTE DEL INDICADOR		MENSUAL		META			
RANGOS DE GESTIÓN															
LINEA BASE		SIVICAP		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LÍNEA BASE		SIVICAP		CUMPLE		>=90%		EN RIESGO			
										>=80%<90%		CRÍTICO			
												<80%			
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO															
VARIABLES		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		PERIODO	
		TOTAL		JULIO		AGOSTO		SEP/BRE		OCTUBRE		NOV/BRE		DICI/BRE	
Total de muestras de agua aptas		4		5		5		4		6		1		25	
Muestras analizadas		4		5		5		4		6		1		25	
RESULTADO		100%		100%		100%		100%		100%		100%		#(DIV/0!)	
RESULTADO I SEMESTRE		100%		100%		100%		100%		100%		100%		#(DIV/0!)	
RESULTADO II SEMESTRE														#(DIV/0!)	
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR															
RESULTADO															
															
ANÁLISIS DE RESULTADOS															
Durante el periodo evaluado se analizaron las muestras de agua programadas, obteniéndose un resultado del 100% de cumplimiento. Los análisis realizados evidenciaron que las muestras cumplen con los parámetros de calidad establecidos en la normatividad vigente para agua de consumo humano, garantizando el suministro de agua apta para la población atendida por la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P.															
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO															
Mantener las actividades de monitoreo y control de la calidad del agua, fortaleciendo el seguimiento a los resultados de laboratorio, la toma oportuna de muestras y la implementación de acciones preventivas que permitan conservar los niveles de cumplimiento alcanzados y asegurar la calidad del agua suministrada a los usuarios.															
RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR		ANÁLISIS DE RESULTADO ANUAL DEL INDICADOR								OBSERVACIONES AL 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)													
100%		El resultado anual del indicador fue del 100%, evidenciando el cumplimiento total de la meta establecida. Este resultado demuestra que la totalidad de las muestras analizadas fueron consideradas aptas para consumo humano, de acuerdo con los parámetros establecidos en la normatividad vigente. Lo anterior refleja la efectividad de los procesos de tratamiento, monitoreo y control implementados por la entidad para garantizar la calidad del agua suministrada a la comunidad								N/A					
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE		JOSE DAVID GUTIERREZ								CARGO		DIRECTOR OPERATIVO			

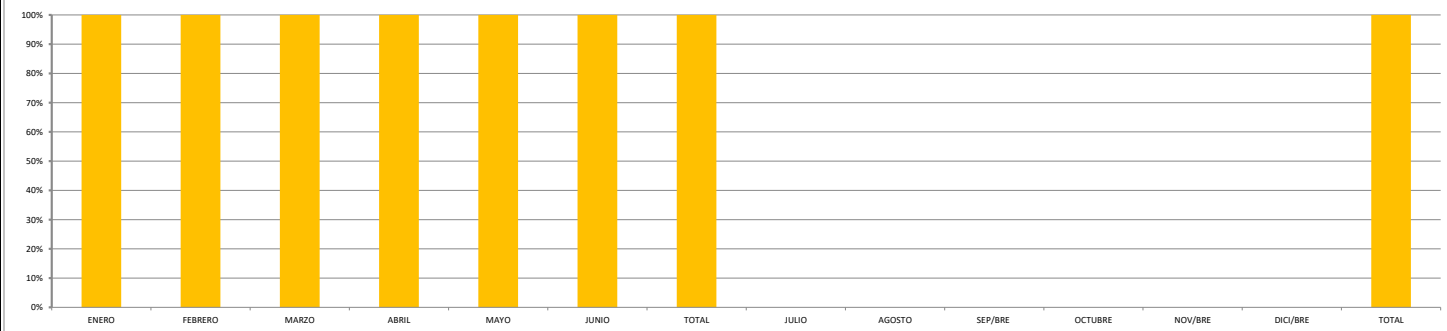
HOJA DE VIDA DEL INDICADOR



HOJA DE VIDA DEL 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% CRITICO <80%							
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO														
VARIABLES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	JULIO	AGOSTO	SEP/BRE	OCTUBRE	NOV/BRE	DICI/BRE	TOTAL
actividades ejecutadas anualmente	1	4	4	6	6	8	29	0	0	0	0	0	0	0
Programación de Actividades	4	7	5	8	7	12	43	0	0	0	0	0	0	0
RESULTADO	25%	57%	80%	75%	86%	67%	67%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	67%
RESULTADO I SEMESTRE	67%			RESULTADO II SEMESTRE										
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR														
RESULTADO														
														
ANÁLISIS DE RESULTADOS														
Las actividades PUEEA se ejecutaron en el marco del cumplimiento de las metas propuestas para los 5 años de ejecución del plan de ahorro y uso eficiente del agua, la empresa regional aguas del tequendama cumplio a cabalidad sus campañas educativas de manera virtual, esto con el fin de poder llegar a la mayor cantidad de usuarios y generar conciencia sobre un mejor uso del recurso hidrico, tambien se conto con actividades de limpiezas a quebradas, jornadas de reforestacion e implementacion de tecnologias de bajo consumo y así como el cambio y reposicion de redes de conduccion con el fin de reducir las perdidas durante el recorrido desde el punto de captacion hasta la planta de tratamiento.														
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO														
Fortalecer el seguimiento y ejecución de las actividades contempladas en el PUEAA, mediante la programación oportuna de las acciones pendientes, el seguimiento periódico a su cumplimiento y la articulación de las áreas responsables, con el fin de mejorar el porcentaje de ejecución y garantizar el cumplimiento de las metas establecidas para el uso eficiente y ahorro del agua.														
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					
67%	El resultado anual del indicador fue del 50%, reflejando un cumplimiento parcial de las actividades programadas en el marco del PUEAA. Se evidenció un comportamiento más favorable durante el primer semestre, con un cumplimiento del 67%; no obstante, en el segundo semestre el resultado disminuyó al 50%. Este comportamiento permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con el seguimiento, programación y ejecución de las actividades, a fin de garantizar un mayor cumplimiento de las metas establecidas para la próxima vigencia								N/A					
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE														
JOSE DAVID GUTIERREZ														
CARGO														
DIRECTOR OPERATIVO														

HOJA DE VIDA DEL INDICADOR

		HOJA DE VIDA DEL 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 programas		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		PGIRS		FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA LINEA BASE		PGIRS		CUMPLE		>=90%		EN RIESGO		>=50%<90% CRÍTICO <40%															
REGISTRO DE MEDICIÓN AÑO																													
VARIABLES		ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		PERIODO TOTAL		JULIO		AGOSTO		SEP/BRE		OCTUBRE		NOV/BRE		DIC/BRE		TOTAL	
actividades ejecutadas		4		4		4		5		5		5		27		0		0		0		0		0		0		0	
actividades programas		4		4		4		5		5		5		27		0		0		0		0		0		0		0	
RESULTADO		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		#(DIV/0)		#(DIV/0)		#(DIV/0)		#(DIV/0)		#(DIV/0)		#(DIV/0)		100%	
RESULTADO I SEMESTRE		100%																											
GRÁFICA COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR																													
RESULTADO																													
																													
ANÁLISIS DE RESULTADOS																													
Durante el periodo enero-junio de 2026, la Empresa Regional Aguas del Tequendama S.A. E.S.P. dio cumplimiento al 100 % de las actividades programadas en el PGIRS, mediante la ejecución de acciones de recolección, transporte y disposición de residuos sólidos municipales; poda de elementos forestales; corte de césped; y barrido de zonas comunes y casco urbano. Adicionalmente, durante mayo y junio se realizaron jornadas de recolección de residuos voluminosos y jornadas de educación ambiental sobre el manejo adecuado de residuos sólidos en escuelas rurales.																													
PROPUESTA DE MEJORAMIENTO																													
Mantener el seguimiento periódico a las actividades establecidas en el PGIRS, fortaleciendo la programación, ejecución y registro de las acciones realizadas, así como las jornadas de educación ambiental y manejo adecuado de residuos sólidos, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas 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																	
100%		Al cierre de la vigencia 2026, se dio cumplimiento al 100 % de la meta establecida para el indicador, evidenciando la ejecución de las actividades programadas en el PGIRS relacionadas con la gestión integral de residuos sólidos, mantenimiento de espacios públicos, recolección de residuos voluminosos y educación ambiental. El resultado obtenido corresponde al cumplimiento total de la meta formulada para la vigencia.										N/A																	
NOMBRES Y APELLIDOS DEL RESPONSABLE DEL REPORTE																													
JOSE DAVID GUTIERREZ																													
CARGO																													
DIRECTOR OPERATIVO																													