

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	INFORME INDICADORES DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 1 de 6

INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN AÑO 2.019

AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	INFORME INDICADORES DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 2 de 6

INTRODUCCIÓN

El seguimiento a la gestión es una de las prioridades de la alta dirección por que le permitir medir el resultado de la gestión adelantada en el periodo de análisis.

Los indicadores permiten el seguimiento de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo para determinar si el comportamiento presentado contribuye al logro de las metas institucionales y por lo tanto al cumplimiento de la Mision institucional.

Este insumo se convierte en un elemento importante para la alta dirección como instrumento de evaluación y soporte de la toma de decisiones propendiendo por el mejoramiento continuo que impacta directamente en la calidad de servicios brindados a la comunidad.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	INFORME INDICADORES DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 3 de 6

INDICADORES DE GESTIÓN ASOCIADOS

GESTIÓN FINANCIERA

1. Recaudo

Eficiencia de Recaudo (Acueducto, Alcantarillado, Aseo)

Para la vigencia 2019, la Empresa obtuvo un nivel de recaudo de un 100%, que refleja el buen comportamiento del recaudo en la empresa; así mismo se evidencia la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa; este indicador contempla no solo el recaudo correspondiente a la facturación por los servicios prestados sino también otras cuentas por cobrar.

2. Cartera

Rotación de Cartera (Acueducto, Alcantarillado, Aseo)

El comportamiento de los saldos de cartera en Aguas de Aranzazu S.A E.S.P, se encuentra en un porcentaje de un 1,68% lo que indica que del total de facturas emitidas el 1.68% se queda en cuentas por cobrar, en realidad este porcentaje es muy bajo y muestra la efectividad de las estrategias que la empresa ha adoptado para la recuperación de cartera, lo anterior refleja que el recaudo es muy alto y fue muy constante en la vigencia 2019.

3. Inversiones

Ejecución de Inversiones (Acueducto, Alcantarillado, Aseo)

El plan de acción 2019 estableció las inversiones a ejecutar en dicha vigencia, en el análisis realizado a estas inversiones se pudo determinar que fueron ejecutadas de acuerdo a lo planeado reflejando la gestión de la gerencia en el logro de los objetivos propuestos.

Lo anterior se evidencia en la ejecución del presupuesto de gastos de 2019 donde las inversiones alcanzaron las metas fijadas en el plan de acción.

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	INFORME INDICADORES DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 4 de 6

CALIDAD DEL SERVICIO

1. Cobertura (Acueducto y Alcantarillado)

La cobertura en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado durante la vigencia 2.019 fue del 100%.

2. Cobertura (Servicio de Aseo)

El porcentaje en la cobertura de la prestación de servicio de aseo durante la vigencia 2.019, fue de un 100% y se recogieron 1.219 toneladas de residuos sólidos, lo cual indica la calidad de la Empresa en la prestación del servicio de aseo, cumpliendo así con lo dispuesto en la macro y micro rutas de aseo y dando estricto cumplimiento a los cronogramas establecidos y el cumplimiento semanal de estos, con el fin de atender a todos los suscriptores.

3. Cobertura de Medición (Acueducto)

La empresa cuenta con un grado de cobertura de medidores operando en el área atendida de un 87.47%.

4. Continuidad del Servicio (Acueducto)

La continuidad del servicio de acueducto prestado por la empresa Aguas de Aránzazu S.A E.S.P, durante la vigencia 2.019 fue de un 100% y se realiza las 24 horas del día y al año el servicio fue prestado durante 8640 horas.

5. Continuidad del Servicio (Aseo)

La continuidad del servicio de aseo prestado por la empresa Aguas de Aránzazu S.A E.S.P durante la vigencia 2.019 fue de un 100% y se realiza las 2 veces por semana la recolección y 6 veces por semana el barrido.

6. Calidad del Agua

La Empresa Aguas de Aránzazu S.A. E.S.P, para dar cabal cumplimiento a la normatividad vigente expedida por el Ministerio de Salud y con el fin de garantizar la

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	INFORME INDICADORES DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 5 de 6

Calidad del Agua, firmó un Contrato con Aguas de Manizales para la vigencia 2.019, cuyo objeto es: PRESTACION DE SERVICIO DE ANALISIS DE AGUA COMO CONTROL DE CALIDAD PARA EL AGUA DE ARANZAZU.

GESTIÓN OPERATIVA Y TÉCNICA

1. Índice de Agua no Contabilizada

Objetivo: Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.

Volumen producido: Volumen de agua (m3) que la entidad introdujo al sistema de distribución durante los últimos doce meses, medida a la salida de tanques de almacenamiento, menos desperdicios por mantenimiento. 369.235 M3 de Agua.

Volumen Facturado: Volumen de agua que la Empresa facturó durante la vigencia 2019: 280.964 m3 de Agua.

El índice de agua no contabilizada para la Empresa en el 2.019, fue aproximadamente de un 23.9%.

2. Eficiencia Laboral (Acueducto y Alcantarillado)

Objetivo: Indica el costo de personal por metro cúbico facturado en acueducto y alcantarillado durante la vigencia 2.019 fue de \$ 238.753.904 y de enero a diciembre del 2.019, se facturó 280.964 metros cúbicos, lo cual indica que el costo de personal por cada M3 facturado es de \$ 849,76

3. Eficiencia Laboral (Aseo)

Objetivo: Indica el costo de personal de aseo en el año 2.019, fue de \$ 127.830.456 y se recolectaron 1.219 toneladas de residuos sólidos, lo cual indica que por cada tonelada de basura recogida el costo del personal asciende a \$ 104.865

4. Participación de los Grupos de Interés

La junta directiva de la Empresa cuenta con la participación de un vocal de control de la comunidad y esta se convierte en una forma de vincular varios grupos de interés de la comunidad Así mismo la Empresa con el apoyo de los estudiantes realiza campañas de

	AGUAS DE ARANZAZU S.A E.S.P	Código: GC-06-FO-03
	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión: 03
	INFORME INDICADORES DE GESTIÓN	Fecha de aprobación: Febrero 2018
		Página 6 de 6

la socialización de los servicios que se prestan. Campañas educativas dirigidas a la comunidad en general a través de volantes, plegables del Uso Eficiente del Agua, También se dio cumplimiento con las Audiencias Rendición de Cuentas llevadas a cabo en mayo de 2019.

DESARROLLO DE LA INFRAESTRUCTURA

1. Infraestructura Prestación del Servicio

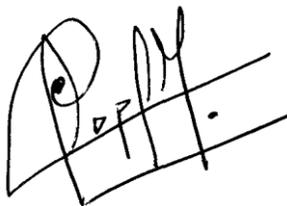
El nivel de cobertura de los servicios que ofrece Aguas de Aranzazu S.A E.S.P es del 100% en la zona urbana, cuenta con 2.275 suscriptores, esto de acuerdo al desarrollo de la infraestructura con que cuenta la empresa para la prestación de los servicios.

TALENTO HUMANO

1. Capacitación Talento Humano

La Empresa en el año 2019 ejecuto en un 100% el Plan de Capacitación, cumpliendo con 15 capacitaciones al personal.

Documentos Anexos: Plan de Desarrollo Institucional, los Planes de Acción 2.019, ejecución presupuestal 2.019, Plan de Inversión 2.019.



CLAUDIA PATRICIA GOMEZ MARTINEZ
Gerente