

INFORME CUATRIMESTRAL – LEY 1474 DE 2011
EMPRESA MUNICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA

MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
Avances

Luego de aprobado el Plan de Desarrollo del Municipio “De frente con la Gente” 2016 – 2019, donde quedaron las metas de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza, se procede a realizar el seguimiento de las mismas planteadas en el plan de acción de la empresa para la vigencia 2017, en el primer trimestre en los ejes como a continuación relacionaremos:

1. CALIDAD Y COBERTURA DE AGUA

SEGUIMIENTO PLAN DE DESARROLLO 2016 - 2019 EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA "EMAAF E.S.P"																
										2016	2017	2018	2019	VALOR \$	OTRO SI	AVANCE 2016%
62. CALIDAD Y COBERTURA DE AGUA	1. Cobertura del sistema de alcantarillado del Municipio	160. EXTENDER, REPONER Y OPTIMIZAR LAS REDES ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO	Acceso del sistema de alcantarillado sanitario en la zona rural y urbana	MM	7370 ml	519. Reposición y optimización de (776) metros de red de agua potable del sector Carrera 9 entre calles 15 y 19, costado occidental.	metros ejecutados/metros programados	776 ml	100%					177.044.947		100%
				MM		520. Reposición y optimización de (849) metros de red de agua potable del sector Carrera 9 entre calles 9 y 15, costado oriental.	metros ejecutados/metros programados	849 ml	100%			\$ 195,046,574		100%		
				MM		521. Reposición y optimización de (485) metros de red de agua potable del sector Calle 16 entre carreras 13 y 11, carrera 11 entre	metros ejecutados/metros programados	485 ml		20%		\$ 280,000,000				
				MM		522. Reposición y optimización de (102) metros de red de agua potable del sector Calle 12 entre carreras 25A y 26. (Reposición de 82 metros de red de agua potable en la carrera 7c entre calles 10 y 9.)	metros ejecutados/metros programados	102 ml	100%		\$ 50,000,000		100%			
				MM		523. Reposición y optimización de (171) metros de red de agua potable del sector Carrera 9 entre calles 25 y 27, costado occidental.	metros ejecutados/metros programados	171 ml	100%		\$ 156,946,064		100%			
				MM		524. Reposición y optimización de (154) metros de red de agua potable del sector Calle 20 entre carreras 2 y 2B.	metros ejecutados/metros programados	154 ml		30%		\$ 130,000,000				
				MM		525. Reposición y optimización de (85) metros de red de agua potable del sector Carrera 7B entre calle 10 y 12.	metros ejecutados/metros programados	85 ml		100%		\$ 35,000,000				
		MI	526. Expansión de (5,000) metros de red de agua potable del sector el Cairo.	metros ejecutados/metros programados	5000 ml				100%	\$ 700,000,000						
		161. AUMENTAR LAS FUENTES HIDRICAS, GARANTIZANDO LA CALIDAD, CONTINUIDAD Y COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA		MI	3	527. Aumentar la autosuficiencia hídrica del Municipio a través de la perforación y puesta en marcha de un pozo profundo.	acciones ejecutadas/acciones programadas	80%		50%	50%		\$ 3,000,000,000			

Grafica 1.1.

2. FUNZA CON COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO

EMAAF	63. FUNZA CON COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO	1. Garantizar la cobertura del sistema de alcantarillado del Municipio	162. COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN LAS ZONAS RURALES Y URBANAS DEL MUNICIPIO	Contribuir al acceso del sistema de alcantarillado sanitario en la zona rural y urbana	MI	-	528. Extender (7.000) metros de alcantarillado sanitario zona agro-industrial Funza - Siberia y	metros ejecutados/metros programados	7000 ml	25%	50%	25%	\$ 6,250,000,000		
					MI	-	529. Extender (5.000) metros de alcantarillado sanitario zona agro-industrial la ramada Funza -	metros ejecutados/metros programados	5000 ml	50%	50%		\$ 300,000,000		
					MM	-	530. Reponer (1.100) metros de red alcantarillado sanitario carrera 9 entre calle 9 y 19.	metros ejecutados/metros programados	1100 ml	70%			\$ 1,573,883,199		70%
					MI	-	531. Expansión de (815) metros de red alcantarillado sanitario del sector el coci - flor américa.	metros ejecutados/metros programados	815 ml			100%	\$ 350,000,000		
					MI	-	532. Expansión de (900) metros red alcantarillado pluvial calle 12 ENTRE 29 Y 24.	metros ejecutados/metros programados	900 ml			100%	\$ 1,300,000,000		
					MM	-	533. Reposición de (270) metros red de alcantarillado sanitario carrera 6a - 6b y 7 entre calles 13 y 13b.	metros ejecutados/metros programados	270.00	100%			\$ 342,871,219	\$ 75,067,051	100%
					MI	-	534. Construcción de (250) metros red de alcantarillado sanitario calle 25 entre 8 - 9.	metros ejecutados/metros programados	250	100%			\$ 90,000,000		100%
					MI	-	535. Reposición y separación de (5.496) metros red de alcantarillado pluvial y sanitario barrios	metros ejecutados/metros programados	5,496.00			100%	\$ 4,000,000,000		

Gráfico 2.1.

3. JUNTOS AVANZAMOS EN ARMONIA CON EL MEDIO AMBIENTE

64. JUNTOS AVANZAMOS EN ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE	Mejorar la protección del medio ambiente concientizando a la población del Municipio.	163. PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN Y RECUPERACIÓN AMBIENTAL	Sensibilizar a la población para la protección del medio ambiente.	MI	4.00	536. Generar campañas de separación en la fuente,	4 campañas	4 campañas	25%	25%	25%	25%	\$ 100,000,000	100%
				MD	-	537. Establecer los protocolos necesarios para los infractores reincidentes de un (1) día de servicio	protocolos aprobados/ptococolos programados	#infractores reincidentes	100%			\$ -	100%	
				MM	2.000	538. Realizar el seguimiento a los vertimientos de los usuarios NO residenciales, contribuyendo con la descontaminación del río	visitas realizadas/# de usuarios no residenciales	visitas realizadas/# de usuarios no residenciales	25%	25%	25%	25%	\$ 80,000,000	100%
				MI	6.00	539. Renovación de dos (2) vehículos del parque automotor de recolección.	vehículos de reposición/vehículos programados	2 vehículos		50%	50%	\$ 1,050,000,000		

Gráfico 3.1.

4. FUNZA COMPROMETIDA CON EL MANEJO DE AGUAS RESIDUALES

65. FUNZA COMPROMETIDA CON EL MANEJO DE AGUAS RESIDUALES	1. Garantizar el buen manejo de las aguas residuales	164. OPTIMIZACIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Mejorar el tratamiento de aguas residuales	MM	1.00	540. Realizar acciones necesarias para controlar o minimizar los olores de la PTAR.	acciones ejecutadas/acciones programadas	1.00	50%	30%	\$ 929,862,780	60%
				MM	1.00	541. Realizar acciones necesarias para el control, manejo y tratamiento de los lodos producidos por las PTAR.	acciones ejecutadas/acciones programadas	1.00	50%	30%	\$ 1,000,000,000	40%

5. JUNTOS AVANZAMOS TECNIFICANDO LA EMMAF

66. JUNTOS AVANZAMOS TECNIFICANDO LA EMMAF ESP	1. Mejorar las condiciones técnicas e institucionales para brindar un mejor servicio a la comunidad	165. A LA VANGUARDIA CON LOS PROCESOS TECNOLÓGICOS	Mejorar los equipos tecnológicos para brindar un servicio de calidad	MI	24,000.00	542. Realizar acciones para incentivar los usuarios al pago de la factura por internet.	acciones ejecutadas/acciones programadas	# de usuarios/Total usuarios no residenciales	20%	20%	20%	20%	\$ 144,000,000	100%
				MD	1,100	543. Optimización del sistema de medición en la toma de consumos en pro de reducción el índice de agua no contabilizada, implementando el medio tecnológico de telemetría (es una tecnología que permite la medición remota de magnitudes físicas y el posterior envío de la información hacia el operador del sistema.)	4800 usuarios	4800 usuarios	10%	30%	30%	30%	\$ -	100%
				MI	40%	544. Realizar acciones para la implementación de la estrategia de gobierno en línea y los requerimientos regulatorios.	acciones ejecutadas/acciones programadas	100%	15%	15%	15%	15%	\$ 200,000,000	100%
		166. GESTIONANDO EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	Garantizar el buen servicio a la población	MI	0%	545. Vinculación al Plan Departamental de Aguas (PDA).	1.00	1.00	100%				\$ -	100%

Los anteriores gráficos hacen referencia al Plan de Acción de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza, las metas en verde fueron realizadas en el año 2016 de las cuales se logró un avance de cumplimiento del 92 %, y la siguiente columna son metas para la presente vigencia.

Avances

2.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Se aplicó la encuesta de satisfacción en la vigencia en curso a los usuarios que se acercaron a los puntos de atención al usuario de la EMAAF ESP, se realizaron 137 encuestas las cuales en el análisis que se realiza arroja las siguientes conclusiones:

SERVICIO GENERAL

CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5 donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

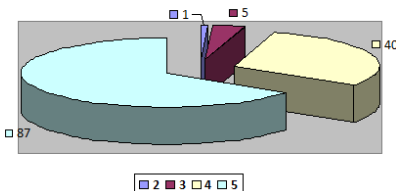
SERVICIO GENERAL PREGUNTA 1



Continuidad del servicio de Acueducto

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	4
			% No Responden	2.92%
2	1	0.73%		
3	5	3.65%		
4	40	29.20%		
5	87	63.50%		
Total Usuarios Que Responden		133		

Continuidad del servicio de Acueducto



El 96.35% de los usuarios estiman que la continuidad del servicio está entre buena y excelente, sin embargo, en los indicadores de continuidad que se llevan por parte de la empresa da un resultado del 99.1% promedio.

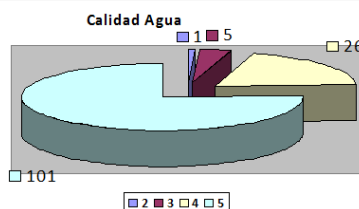
CALIDAD DEL AGUA

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

**SERVICIO GENERAL
PREGUNTA 2**

Calidad Agua

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	4
			% No Responden	2.92%
2	1	0.73%		
3	5	3.65%		
4	26	18.98%		
5	101	73.72%		



El resultado arrojado en las encuestas es del 96.35% indicando que la percepción de los usuarios sobre la calidad del agua suministrada por la EMAAF es muy buena el 2.92 no responden indicando que el 0.83% de los usuarios no están de acuerdo con la calidad del agua, sin embargo, en los seguimientos que se realizan por parte de la empresa en el primer trimestre se presentaron 5 quejas por calidad de agua las cuales se hace el seguimiento y análisis de laboratorio resultando las pruebas sin problemas para el consumo humano.

AGILIDAD DE LA EMPRESA PARA REANUDAR EL SERVICIO CUANDO SE SUSPENDA POR FACTORES DIFERENTES A LOS CASOS DE NO PAGO.

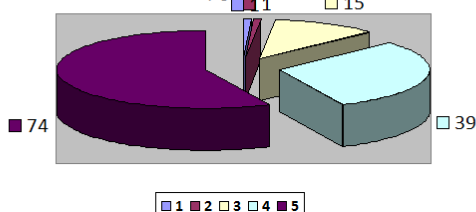
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

**SERVICIO GENERAL
PREGUNTA 3**

Rapidez de la Empresa para Reanudar el Servicio cuando se suspende por factores diferentes a los casos de no pago

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	7
			% No Responden	5.11%
1	1	0.73%		
2	1	0.73%		
3	15	10.95%		
4	39	28.47%		
5	74	54.01%		
Total Usuarios Que Responden		130		

Agilidad de la Empresa para Reanudar el Servicio cuando se suspende por factores diferentes a los casos de no pago



DE FRENTE CON LA GENTE
Juntos Avanzamos

Según los resultados de la encuesta el 93.43% de los usuarios se encuentran satisfechos por la labor de la empresa en la rapidez de establecer el servicio cuando se presentan daños en las redes.

AGILIDAD DE LA EMPRESA PARA REANUDAR EL SERVICIO CUANDO SE SUSPENDE POR NO PAGO, UNA VEZ EL USUARIO SE HA PUESTO AL DÍA CON EL MISMO.

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

SERVICIO GENERAL PREGUNTA 4



Rapidez de la Empresa para Reanudar el Servicio cuando se suspende por no pago, una vez el usuario se ha puesto al día con el mismo

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	137
1	3	2.19%	No Responden	12
2	1	0.73%	% No Responden	8.76%
3	11	8.03%		
4	32	23.36%		
5	78	56.93%		
Total Usuarios Que Responden	125			

Agilidad de la Empresa para Reanudar el Servicio cuando se suspende por no pago, una vez el usuario se ha puesto al día con el mismo



El 88.32% de los usuarios están de acuerdo o establecen que la empresa reanuda los servicios una vez esté resuelto la causa de la suspensión con prontitud.

SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURAS. (DIAS Y HORARIOS)

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

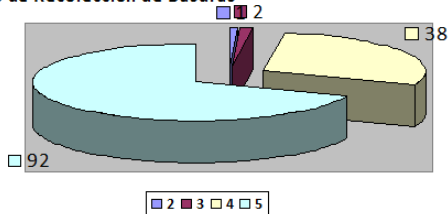
SERVICIO GENERAL PREGUNTA 5

Servicio de Recolección de Basuras (Días y horarios)

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
2	1	0.73%
3	2	1.46%
4	38	27.74%
5	92	67.15%
Total Usuarios Que Responden		133

Usuarios Encuestados	137
No Responden	4
% No Responden	2.92%

Servicio de Recolección de Basuras



El 96.35% de los usuarios encuestados manifiestan estar de acuerdo con los horarios y el servicio de recolección que presta la empresa.

FRECUENCIA DEL BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

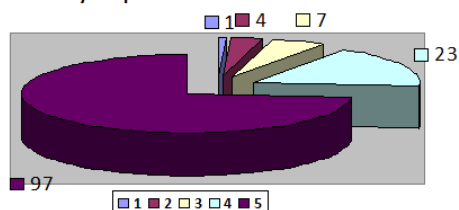
SERVICIO GENERAL PREGUNTA 6

Frecuencia del Barrido y Limpieza de vías

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	1	0.73%
2	4	2.92%
3	7	5.11%
4	23	16.79%
5	97	70.80%
Total Usuarios Que Responden		132

Usuarios Encuestados	137
No Responden	5
% No Responden	3.65%

Frecuencia del Barrido y Limpieza de vías



DE FRENTE CON LA GENTE
Juntos Avanzamos

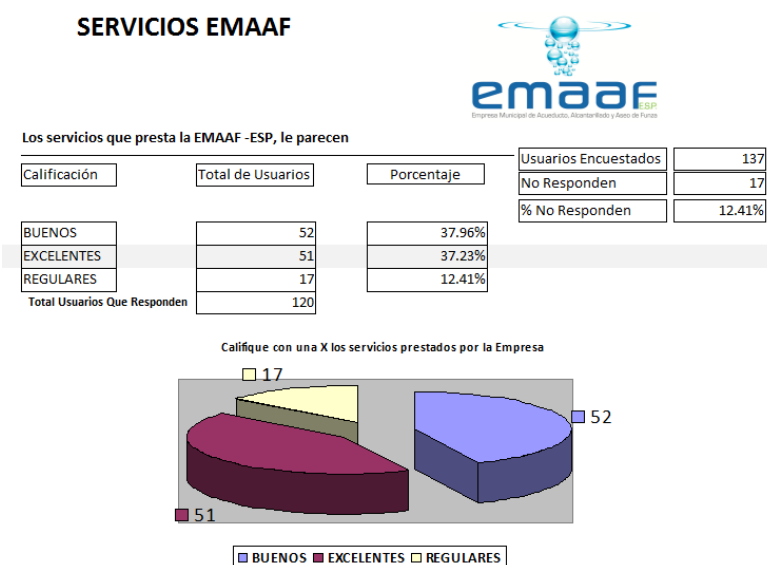


El 92.70% de los usuarios encuestados manifiestan estar de acuerdo con las frecuencias del barrio y limpieza de las áreas públicas del municipio.

FACTURACION Y RECAUDO

Según el resultado de las encuestas la percepción de los usuarios acerca de la facturación y el recaudo, es buena, y se evidencia así:

¿LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMAAF ESP, LE PARECEN?



El 75.19% de los usuarios encuestados establecen que los servicios que prestan la EMAAF están entre buenos y excelentes, el 12.41% no responden.

LA TOMA DE LECTURA CORRESPONDE A SUS CONSUMOS

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

FACTURACIÓN y RECAUDO

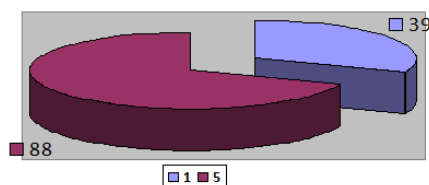
PREGUNTA 1

La Toma de Lectura corresponde a sus consumos

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	39	28.47%
5	88	64.23%
Total Usuarios Que Responden		127

Usuarios Encuestados	137
No Responden	10
% No Responden	7.30%

La Toma de Lectura corresponde a sus consumos



De los 137 usuarios encuestados el 64,23% de ellos establecieron que la toma de lectura con respecto a sus consumos es excelente y el 28.47% no se encuentran conformes con la lectura de sus consumos.

RECIBE USTED OPORTUNAMENTE SU FACTURA

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

FACTURACIÓN y RECAUDO

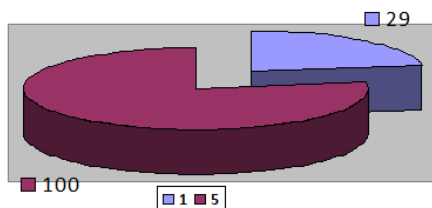
PREGUNTA 2

Recibe Usted Oportunamente su Factura

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	29	21.17%
5	100	72.99%
Total Usuarios Que Responden		129

Usuarios Encuestados	137
No Responden	8
% No Responden	5.84%

Recibe usted Oportunamente su Factura



El 72,99% de los usuarios encuestados establecen que la entrega de la factura oportunamente es excelente.

LA FACTURA ES DE FÁCIL COMPRENSIÓN.

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

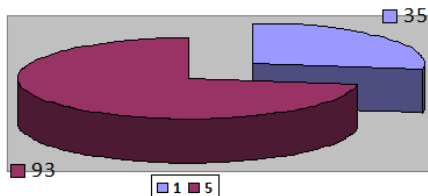
FACTURACIÓN y RECAUDO PREGUNTA 3



La Factura es de fácil comprensión

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	9
			% No Responden	6.57%
1	35	25.55%		
5	93	67.88%		
Total Usuarios Que Responden		128		

Facilidad de comprensión de información de la factura



De los 137 usuarios encuestados el 67.88% de los mismos establecen que la comprensión de la factura es excelente, mientras el 25.55% de ellos no se encuentran de acuerdo con que la información de la factura sea de fácil comprensión, sin embargo, la factura de la EMAAF cumple con los requisitos exigidos en las actuales metodologías tarifarias.

CONSIDERA USTED QUE LOS PUNTOS DE PAGO DE LA FACTURA SON SUFICIENTES.

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

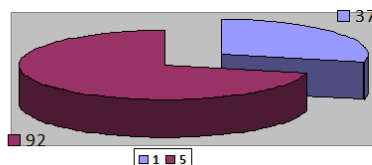
FACTURACIÓN y RECAUDO PREGUNTA 4



Considera Usted que los puntos de pago de la factura son suficientes

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	8
			% No Responden	5.84%
1	37	27.01%		
5	92	67.15%		
Total Usuarios Que Responden		129		

Puntos de Pago de la factura suficientes



DE FRENTE CON LA GENTE
Juntos Avanzamos



Al respecto se evidencia que aunque el 67.15% de los usuarios establecen que los puntos de pago no son suficientes la empresa en cabeza de la administración viene adelantando acciones a través de medios virtuales para facilitarle al usuario que a mediante estos medios tenga acceso a la factura y pago vía electrónica, como corresponsales no bancarios a través de convenios como ATH, pagos electrónicos en cajeros, agilizadores, portales web bancarios, pago por medio de la página web de la empresa mediante el sistema PSE.

ATENCION AL CLIENTE

Según el resultado de las encuestas la percepción de los usuarios acerca de la atención a los usuarios por parte de los funcionarios tanto administrativos y operativos en las labores propias de cada función, es muy buena y se evidencia así:

FACILIDAD PARA CONTACTAR TELEFÓNICAMENTE A LA EMPRESA.

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

ATENCION AL CLIENTE

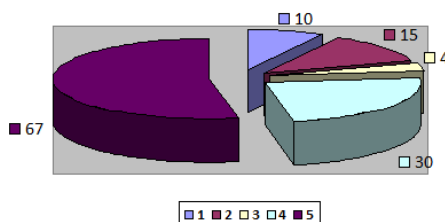
Pregunta 1



Facilidad para contactar telefónicamente a la Empresa

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	11
			% No Responden	8.03%
1	10	7.30%		
2	15	10.95%		
3	4	2.92%		
4	30	21.90%		
5	67	48.91%		
Total Usuarios Que Responden		126		

Facilidad para contactar telefónicamente



El 73.73% de los usuarios encuestados establecen que la facilidad para contactar telefónicamente con la empresa esta entre buena y excelente y el 18.25% establecen que es difícil la comunicación con la empresa, por tal razón como una acción de mejora se instaló una línea celular exclusiva para atención al cliente la cual funciona las 24 horas y su número es **311 8875444**.

COMODIDAD DEL SITIO DE ATENCIÓN DE SUS INQUIETUDES O REQUERIMIENTOS.

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

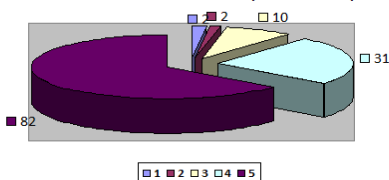
ATENCIÓN AL CLIENTE Pregunta 2



Comodidad del sitio de atención de sus inquietudes o requerimientos

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
1	2	1.46%	137	
2	2	1.46%	No Responden	10
3	10	7.30%	% No Responden	7.30%
4	31	22.63%		
5	82	59.85%		
Total Usuarios Que Responden		127		

Comodidad del sitio de atención de sus inquietudes o requerimientos



De los 137 usuarios encuestados el 89.78% de ellos establecen que el sitio de atención de sus inquietudes o requerimientos están dentro de bueno y excelente y el 2.92% no están de acuerdo con la comodidad en el sitio de atención al usuario, sin embargo la empresa amplía el módulo de atención al usuario en cuanto a la comodidad que se presta a los usuarios que allí se acercan con sus inquietudes y requerimientos estableciendo sistema de digiturno y capacitando en personal de atención al usuario con el fin de mejorar este servicio evitando incomodidad al usuario.

CONOCIMIENTO POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS QUE LE ATENDIERON.

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

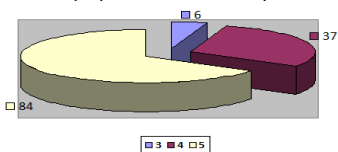
ATENCIÓN AL CLIENTE Pregunta 3



Conocimiento por parte de los funcionarios que le atendieron

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
3	6	4.38%	137	
4	37	27.01%	No Responden	10
5	84	61.31%	% No Responden	7.30%
Total Usuarios Que Responden		127		

Conocimiento por parte de los funcionarios que le atendieron



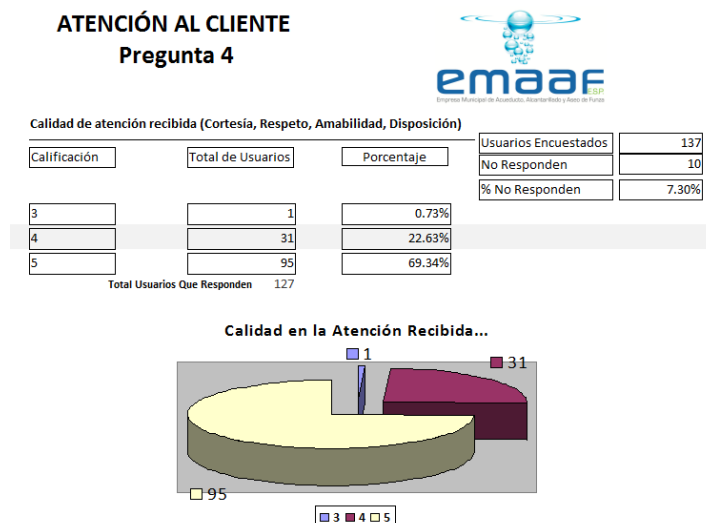
DE FRENTE CON LA GENTE
Juntos Avanzamos



En cuanto al conocimiento de los funcionarios que atienden los usuarios el 92.70% de ellos establecen que el conocimiento por parte de las personas que atienden es buena y excelente, sin embargo, dentro del plan de capacitación para servidores de la empresa para este periodo se establecieron capacitaciones para fortalecer esta actividad.

CALIDAD DE LA ATENCIÓN RECIBIDA (CORTESÍA, RESPETO, AMABILIDAD, DISPOSICIÓN)

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.



En cuanto a la calidad de atención recibida el 92.70% de los encuestados se encuentran satisfechos del servicio prestado por parte de los funcionarios del área.

OPORTUNIDAD CON LA QUE SE RESUELVEN SUS INQUIETUDES O REQUERIMIENTOS.

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

ATENCIÓN AL CLIENTE

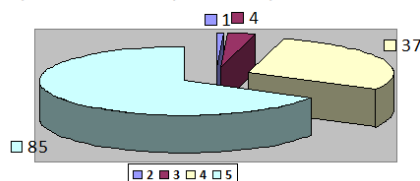
Pregunta 5

Oportunidad con la que se resuelven sus inquietudes o requerimientos

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
2	1	0.73%
3	4	2.92%
4	37	27.01%
5	85	62.04%
Total Usuarios Que Responden		127

Usuarios Encuestados	137
No Responden	10
% No Responden	7.30%

Oportunidad con la que se resuelven sus inquietudes o requerimientos...



En este ítem de oportunidad en que se resuelven sus inquietudes el 91.97% de los encuestados se muestran satisfechos en cuanto a los tiempos utilizados por el personal en la resolución de sus inquietudes.

IMAGEN DE LA EMPRESA

Según el resultado de las encuestas la percepción de los usuarios acerca de la imagen que proyecta la empresa, es buena y se evidencia así:

IMAGEN DE LA EMPRESA

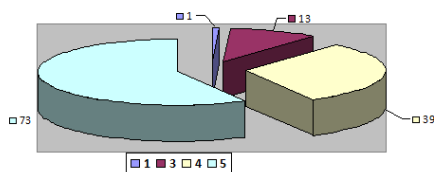
PREGUNTA 1

Califique la percepción que usted tiene de la empresa

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	1	0.73%
3	13	9.49%
4	39	28.47%
5	73	53.28%
Total Usuarios Que Responden		126

Usuarios Encuestados	137
No Responden	11
% No Responden	8.03%

La percepción que usted tiene de la empresa...



La percepción que tienen los encuestados frente a la empresa es del 91.24%, es una excelente evaluación sin embargo la administración trabaja todos los días con el fin de mejorar el servicio en pro de la satisfacción de los usuarios.

CALIFIQUE LA PERCEPCIÓN QUE USTED TIENE DE LA EMPRESA

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

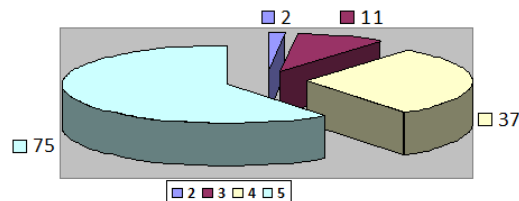
IMAGEN DE LA EMPRESA PREGUNTA 2



Considera Usted que la EMAAF ESP, se preocupa por la satisfacción de sus Clientes.

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	12
			% No Responden	8.76%
2	2	1.46%		
3	11	8.03%		
4	37	27.01%		
5	75	54.74%		
Total Usuarios Que Responden		125		

La EMAAF ESP se preocupa por la satisfacción de sus clientes...



Se evidencia que la percepción que tienen los usuarios por la empresa en general es muy buena en un 89.78%, sin embargo, la administración ha venido adelantando algunos cambios en pro de hacer más efectivas las tareas asignadas al personal y cumplir con la misión para el agrado de los usuarios como razón de ser de la institución.

CONSIDERA USTED QUE LA EMAAF E.S.P CONTRIBUYE AL DESARROLLO DE LA COMUNIDAD.

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

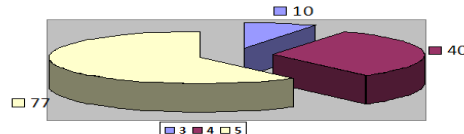
IMAGEN DE LA EMPRESA PREGUNTA 3



Considera Usted que la EMAAF ESP, contribuye al desarrollo de la comunidad.

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	10
			% No Responden	7.30%
3	10	7.30%		
4	40	29.20%		
5	77	56.20%		
Total Usuarios Que Responden		127		

La EMAAF ESP contribuye al desarrollo de la comunidad...



CONSIDERA USTED QUE LA EMAAF E.S.P MEJORA SU CALIDAD DE VIDA.

Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

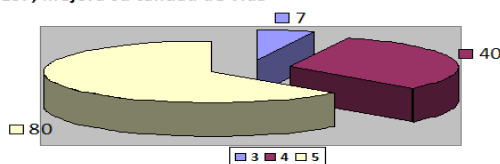
IMAGEN DE LA EMPRESA PREGUNTA 4



Considera Usted que la EMAAF ESP, mejora su calidad de vida.

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	137
			No Responden	10
			% No Responden	7.30%
3	7	5.11%		
4	40	29.20%		
5	80	58.39%		
Total Usuarios Que Responden		127		

La EMAAF ESP, mejora su calidad de vida



En términos generales la percepción que tienen los usuarios de la EMAAFESP es muy buena con una evaluación del 92.70% que consideran que la empresa mejora la calidad de vida de los usuarios demostrando que se prestan los diferentes servicios de forma eficaz, eficiente y efectiva como compromiso de mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio.

6. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN.

PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

a. Ejecución en inversión

La ejecución de inversión para el primer trimestre del 2017 fue del 28.33%, la entidad viene cumpliendo con la prestación del servicio y culminando las metas que pasaron de vigencia.

b. Cumplimiento Indicadores de Gestión

Los indicadores de los diferentes procesos de la empresa para el primer trimestre de 2017, se encuentran dentro de los parámetros establecidos en las resoluciones de las estructuras tarifarias y caracterizaciones del sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

PROCESO DE EJECUCIÓN DE PROYECTOS

a. Oportunidad ejecución de proyectos

Las ejecuciones de los diferentes proyectos planeados para la vigencia se están adelantando de acuerdo al cronograma sin contratiempos.

b. Cumplimiento Presupuesto Proyectos

El presupuesto de los diferentes proyectos se cumplió de acuerdo a las programaciones realizadas.

c. Cobertura de Proyectos

Los proyectos cumplen con el objeto para lo cual fueron planeados.

d. PSMV

Las actividades se vienen adelantando de acuerdo al cronograma

e. PGIRS

Se adelanta de manera concertada con la CAR de acuerdo al cronograma

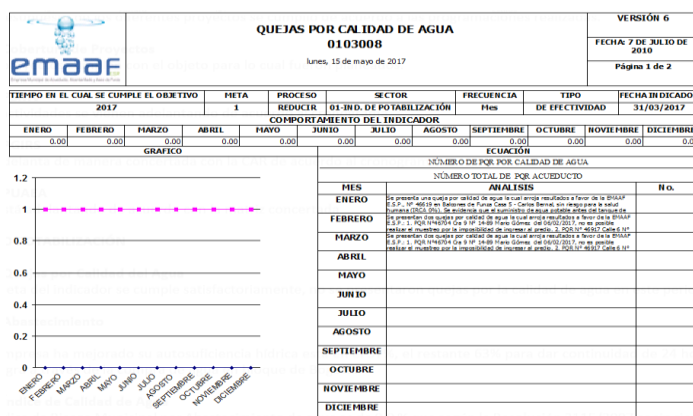
f. PUAEA

Se está adelantando de acuerdo con la matriz concertada

PROCESO POTABILIZACIÓN

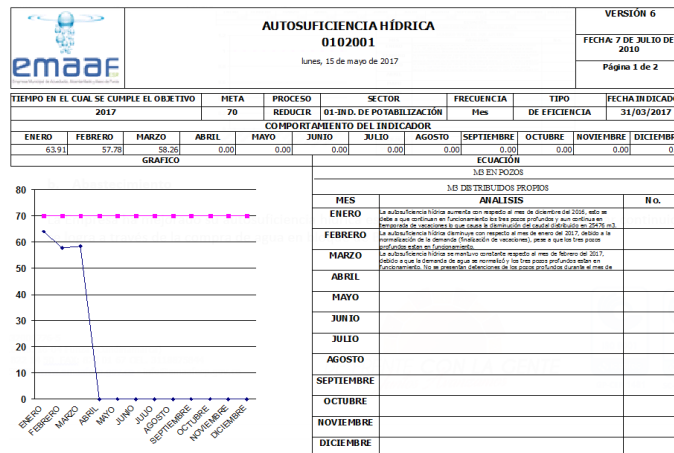
a. Quejas por Calidad del Agua

La meta del indicador se cumple satisfactoriamente, no se presentaron quejas por la calidad de agua en este periodo.



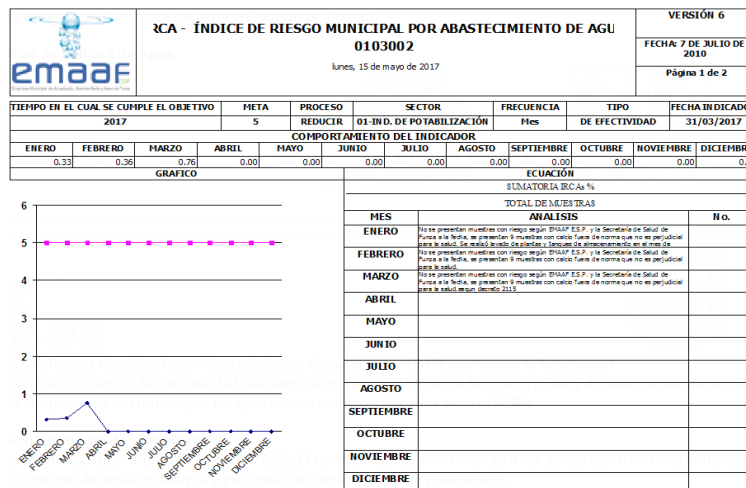
b. Abastecimiento

Para este primer semestre funcionaron los tres pozos profundos con que cuenta la empresa de los cuales se obtuvo una autosuficiencia hídrica del 60% y el 40% restante se realizó con la compra de agua en bloque de la empresa de Bogotá.



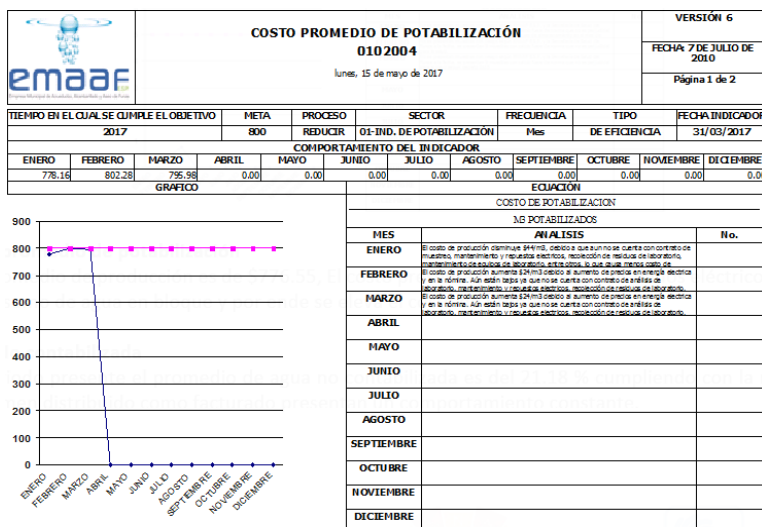
c. Índice de Calidad de Agua

El índice de Riesgo Municipal por Abastecimiento de agua es de 0.0 % que según la Resolución 2115/2007 es sin riesgo, la continuidad del suministro es de 24 horas, el laboratorio está dotado requerida según el nivel de complejidad del municipio, los operadores están certificados ante el SENA.



d. Costo promedio de potabilización

El costo promedio de producción es de \$792.12, este es el costo promedio de potabilización para el primer trimestre del año en curso.



e. Agua No contabilizada

Para el periodo presente el promedio de agua no contabilizada es del 22.71 % cumpliendo con la meta establecida, tanto volumen distribuido como facturado presentan un comportamiento constante.

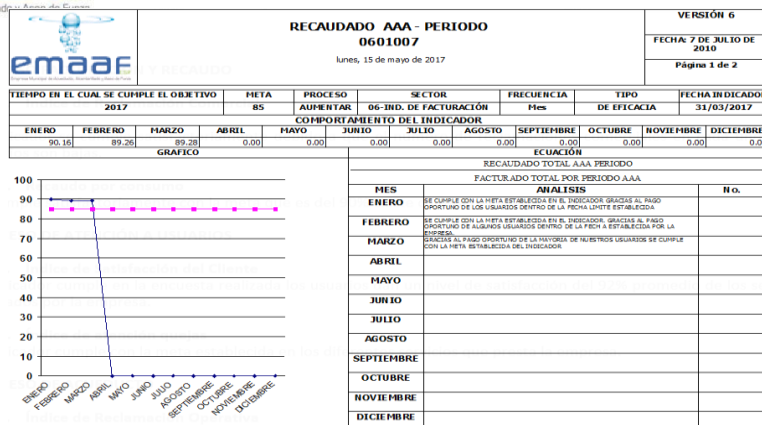
PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO

a. Índice de Reclamación Comercial

El indicador se cumple satisfactoriamente debido a que el número de reclamaciones comerciales en cada uno de los servicios se resuelven en los tiempos estipulados en el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

b. Recaudo por consumo

Se cumple satisfactoriamente con la meta que es del 89 %, además la suspensión se realiza con la segunda factura sin pago y existen usuarios que realizan el pago con la segunda factura existiendo una buena cultura de pago.



PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS

a. Índice de Satisfacción del Cliente

El indicador cumple en la encuesta realizada los usuarios dan un nivel de satisfacción del 91.24% promedio de los servicios prestados por la empresa.

b. Índice de atención quejas

El indicador cumple con la meta establecida en los diferentes servicios que presta la empresa, las PQR se resuelven en los tiempos estipulados dando satisfacción del usuario como se demuestra en la encuesta realizada.

PROCESO DE ACUEDUCTO

a. Índice de Reclamación Operativa

Teniendo como base de la meta el 1.00% y el registro de pqr se está cumpliendo con la meta como resultado por los mantenimientos preventivos realizados.

b. Cumplimiento de Cobertura Alcantarillado

De acuerdo a la proyección realizada en el 2016 para desarrollar en el 2017 el comportamiento que presento durante este periodo es del 99,79% lo cual es satisfactorio ya que permitió suplir la demanda del usuario Funzano.

c. Índice de cobertura Nominal de Acueducto

Se mantiene la cobertura del servicio de acueducto en los nuevos predios incrementando nuevos usuarios en la zona rural del Municipio con ampliación de redes veredales.

d. Continuidad del Servicio de Acueducto

La continuidad del servicio se cumple con la meta establecida, aunque se presentaron daños imprevistos y los cambios de red programados, pero no se trastornó el servicio por lo que el indicador se cumplió satisfactoriamente logrando la meta que es del 97.9%.

e. Presión en la Red

La red de agua potable del municipio cuenta con 25 puntos de tomas de presiones distribuidos en los diferentes sitios los cuales en el transcurso de la actual vigencia no se ha presentado bajas de presión reportadas por los usuarios y las planillas de tomas se evidencia el cumplimiento de la meta de acuerdo a las presiones según RAS 2000.

PROCESO DE ALCANTARILLADO

f. Índice de Reclamación Operativa

Teniendo como base de la meta el 1 % y el indicador refiere a las reclamaciones operativas de acueducto sobre suscriptores de acueducto, estas reclamaciones son bajas por lo tanto se cumple con la meta.

g. Índice de Cobertura Nominal Alcantarillado.

Teniendo presente la meta proyectada se observa que se cumple con el indicador ya que este indicador mide el número de suscriptores por año del servicio de alcantarillado sobre domicilios del municipio, aunque por el crecimiento de las zonas industriales que no cuentan con cobertura para el servicio de alcantarillado el número de suscriptores de la empresa es mayor que el número de predios.

h. Rezago de Cobertura Alcantarillado frente Acueducto.

Teniendo presente la meta proyectada se observa que las áreas de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado son diferentes, sin embargo, el plan de desarrollo contempla metas en las redes de alcantarillado con el fin de disminuir la brecha entre acueducto y alcantarillado.

i. Índice de disponibilidad de la Red.

En la red no se presentaron daños que interfirieran en la continuidad del servicio por lo tanto el indicador cumple con la meta.

PROCESO DE ASEO

a. Índice de reclamos Operativos

Los reclamos de los usuarios acerca de las actividades operativas que presta la empresa son mínimos, sin embargo, se atienden dentro de los tiempos establecidos se cumple con la meta del indicador.

b. Índice de continuidad de Recolección

El indicador se cumplió satisfactoriamente no se dejó de prestar el servicio, se presentaron algunos inconvenientes, pero no se dejó de prestar el servicio en el día establecido y ruta de acuerdo a la micro-ruta asignada.

c. Índice de continuidad de Barrido y Limpieza

Se prestó el servicio de barrido de acuerdo a lo establecido en las micro-rutas establecidas.

MODULO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Avances

En los seguimientos que se realizan para rendir el presente informe se observa que se cumplió con la evaluación del sistema de control interno como se refleja en el certificado expedido por el DAFP.



Los avances con respecto al plan de acción de la empresa para este primer trimestre se encuentra por encima de un 25% indicando que se esta cumpliendo con el mismo teniendo en cuenta que las metas se encuentran en el proceso de estudios y ajustes.

RECOMENDACIONES

- Continuar con los programas de sensibilización al personal de empleados con el fin de incentivar la cultura de autocontrol, autogestión y autoregulación en pro del mejoramiento continuo y crecimiento institucional y personal.
- Dar continuidad a los programas de capacitación, bienestar con el fin de incrementar las capacidades laborales del personal generando vínculos de confianza, compromiso institucional.
- Dejar evidencia de los controles establecidos en de las actividades diarias de los diferentes procesos que se adelantan en la empresa para dar cumplimiento a su misión.

Diligenciado por:	ORLANDO NIÑO AMAYA		12/05/2017
	Jefe de Control Interno	Fecha:	
Revisado por:	AMPARO MONTEZUMA S.		
	Gerente	Fecha:	
Aprobado por:	AMPARO MONTEZUMA S.		
	Gerente	Fecha:	