

INFORME CDUATRIMESTRAL - 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 2016, en los ejes como a continuación relacionaremos:

1. CALIDAD Y COBERTURA DE AGUA

Programa	Subprograma	Línea Base	Meta De Producto (Proyecto)	Indicador	Meta Anual				Población Objetivo	Inversión Anual			
					2,016	2,017	2,018	2,019		2,016	2,017	2,018	2,019
CALIDAD Y COBERTURA DE AGUA	EXTENDER, REPONER Y OPTIMIZAR LAS REDES ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO	7370 ml	Reposición y optimización de la red de agua potable del sector Carrera 9 entre calles 15 y 19, costado occidental	776 ml	100%	0%	0%	0%		350,000,000	0	0	0
			Reposición y optimización de la red de agua potable del sector Carrera 9 entre calles 9 y 15, costado oriental	849 ml	100%	0%	0%	0%		300,000,000	0	-	0
			Reposición y optimización de la red de agua potable del sector Calle 16 entre carreras 13 y 11, carrera 11 entre calles 15 y 16	485 ml	0%	100%	0%	0%		0	280,000,000	0	0
			Reposición y optimización de la red de agua potable del sector Calle 12 entre carreras 25A y 26 (Reposición de 92 metros de agua potable en la carrera 7c entre 10 y 9)	102 ml (82)	100%	0%	0%	0%		50,000,000	0	0	0
			Reposición y optimización de la red de agua potable del sector Carrera 9 entre calles 25 y 27,	171 ml	100%	0%	0%	0%		100,000,000	0	0	0
			Reposición y optimización de la red de agua potable del sector Calle 20 entre carreras 2 y 2B.	154 ml	0%	100%	0%	0%		0	130,000,000	0	0
			Reposición y optimización de la red de agua potable del sector Carrera 7B entre calle 10 y 12.	85 ml	0%	100%	0%	0%		0	35,000,000	0	0
			Expansión de la red de agua potable del sector el Cairo	5000 ml	0%	0%	0%	100%		0	0	0	700,000,000
	AUMENTAR LAS FUENTES HIDRICAS, GARANTIZANDO LA CALIDAD, CONTINUIDAD Y COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	65%	Aumentar la autosuficiencia hidro del Municipio a través de la perforación de pozos profundos	80%	0%	50%	50%	0%		0	3,000,000,000	2,000,000,000	0

Grafica 1.1.

2. FUNZA CON COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO



Programa	Subprograma	Línea Base	Meta De Producto (Proyecto)	Indicador	Meta Anual				Población Objetivo	Inversión Anual			
					2,016	2,017	2,018	2,019		2,016	2,017	2,018	2,019
FUNZA CON COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO	COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN LAS ZONAS RURALES Y URBANAS DEL MUNICIPIO	0	Extender el alcantarillado sanitario zona agro-industrial Funza - Siberia	7000 ml	0%	25%	50%	25%		0	6,250,000,000	12,500,000,000	6,250,000,000
		0	Extender el alcantarillado sanitario zona agro-industrial la ramada Funza - vía calle 13	5000 ml	0%	50%	50%	0%			300,000,000	300,000,000	0
		0	Reponer red de alcantarillado sanitario carrera 9 entre calle 3 y 19	1100 ml	100%	0%	0%	0%		1,900,000,000	0	0	0
		0	Expansión de la red de alcantarillado sanitario del sector el ocotillo - flor américa.	815 ml	0%	0%	0%	100%		0	0	0	350,000,000
		0	Expansión de red alcantarillado pluvial calle 12 ENTRE 23 Y 24	900 ml	0%	0%	0%	100%		0	0	1,300,000,000	0
		0	Reposición de red de alcantarillado carrera 6a - 6b y 7 entre calles 13 y 13b	270	100%	0%	0%	100%		160,000,000	0	0	0
		0	Expansión de la red de alcantarillado sector ocotillo flor américa	850	100%	0%	0%	0%		350,000,000	1	0	0
		0	Construcción de red de alcantarillado calle 25 entre 8 - 3. (Reposición de 86 metros red de alcantarillado sanitario en la calle 14a entre carrera 18 y 19, y 82 metros en la carrera 7o entre calle 10 y 9).	250 (168)	100%	0%	0%	0%		90,000,000	0	0	0
		0	Reposición y separación de red de alcantarillado pluvial y sanitario barrios samarkanda y la fortuna	5496	0%	0%	0%	100%					4,000,000,000

Grafico 2.1.

3. ¿QUÉ AVANZAMOS EN ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE

Programa	Subprograma	Línea Base	Meta De Producto (Proyecto)	Indicador	Meta Anual				Población Objetivo	Inversión Anual			
					2,016	2,017	2,018	2,019		2,016	2,017	2,018	2,019
JUNTOS AVANZAMOS EN ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE	PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN Y RECUPERACIÓN AMBIENTAL	4	Generar campañas de separación en la fuente, sensibilizando	4 campañas	25%	25%	25%	25%		100,000,000	100,000,000	100,000,000	100,000,000
		0	Establecer los protocolos necesarios para los infractores reincidentes de un (01) día de servicio social en el Municipio.	#infractores reincidentes	100%	100%	100%	100%		0	0	0	0
		2,000	Realizar el seguimiento a los vertimientos de los usuarios NO residenciales, contribuyendo con la descontaminación del río Bogotá.	número realcionado de usuarios no residenciales	25%	25%	25%	25%		20,000,000	20,000,000	20,000,000	20,000,000
		6	Renovación del parque automotor de recolección con la adquisición de vehículos compactadores	2 vehículos	0%	50%	0%	50%		0	500,000,000	0	550,000,000

Grafico 3.1.

Los anteriores cuadros son los programas aprobados por el Concejo Municipal para la empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza dentro del programa Plan de Desarrollo Municipal 2016 – 2019.

MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
Avances

1. PROGRAMA DE AUDITORIAS

El programa de auditorías internas fue aprobado por el comité de control interno de acuerdo al cronograma presentado que a continuación se presenta:



emaaaf
E.S.P.
Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza

EMPRESA MUINICIPAL DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE FUNZA EMAAF E.S.P.

CRONOGRAMA AUDITORIAS DE CALIDAD, CONTROL INTERNO

F.CIN.004

VERSION 7

AÑO 2016

	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L							
ENERO						1	2	3							10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
FEBRERO									1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
MARZO				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
ABRIL						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
MAYO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31						
JUNIO				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
JULIO					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
AGOSTO		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
SEPTIEMBRE				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
OCTUBRE						1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
NOVIEMBRE			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
DICIEMBRE				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			

AUDITORIA INTERNA INTEGRAL

AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN

AUDITORIA CONTROL INTERNO

OERLANDO NIÑO AMAYA

JEFE DE CONTROL INTERNO

JOHANA MARCELA CORTES R.

SUB GERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

AMPARO MONTEZUMA SOLARTE

GERENTE

Las auditorías se realizarán de acuerdo al plan aprobado, en este informe a un no se realiza seguimiento de gestión debido a los cambios de administración que se está presentando debido a que se está realizando el empalme por el cambio de autoridades municipales.

2. RETROALIMENTACION CON EL CLIENTE

Teniendo en cuenta que los usuarios son la razón de ser de la empresa y por políticas de la administración de compromiso con sus usuarios, se establecieron mesas de trabajo en los diferentes sectores del municipio con el fin de establecer directamente cuales son las necesidades de la gente con respecto a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información levantada es que se planteó el plan de desarrollo para la empresa, por otra parte se realizan las encuestas en las oficinas de atención de la entidad que son los resultados que a continuación se relacionan:

2.1 NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Se aplicó la encuesta (ver anexo) 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 853 encuestas las cuales fueron tabuladas arrojando los siguientes resultados:

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.

Continuidad del servicio de Acueducto

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	8	0.97%
2	16	1.94%
3	82	9.96%
4	269	32.69%
5	394	47.87%
Total Usuarios Que Responden	769	

Usuarios Encuestados	823
No Responden	54
% No Responden	6.56%

Continuidad del servicio de Acueducto



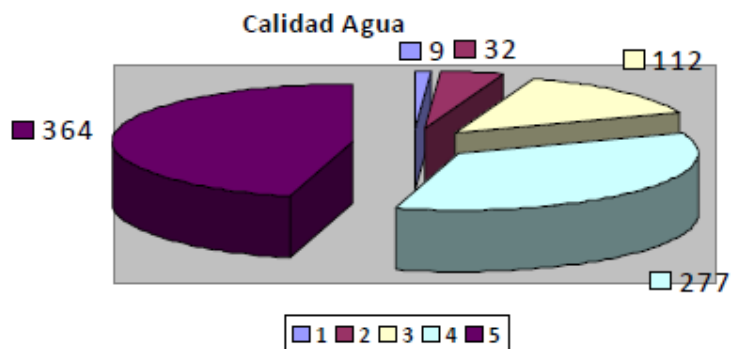
Calidad del Agua

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

Calidad Agua

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	9	1.09%
2	32	3.89%
3	112	13.61%
4	277	33.66%
5	364	44.23%

Usuarios Encuestados	823
No Responden	29
% No Responden	3.52%



Agilidad de la empresa para reanudar el servicio cuando se suspenda por factores diferentes a los casos de no pago.

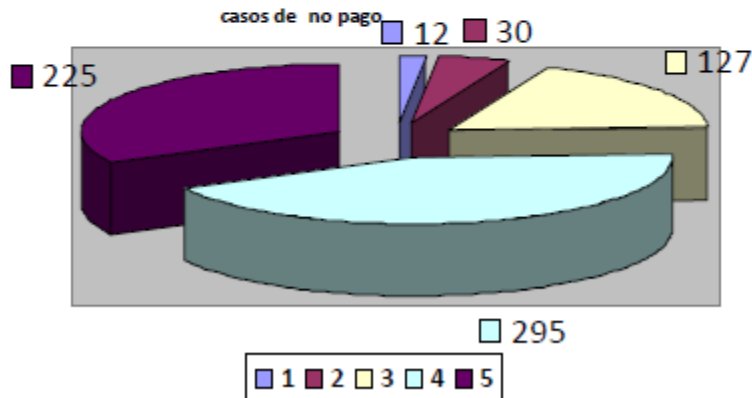
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

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
1	12	1.46%
2	30	3.65%
3	127	15.43%
4	295	35.84%
5	225	27.34%
Total Usuarios Que Responden		689

Usuarios Encuestados	823
No Responden	134
% No Responden	16.28%

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



Según el resultado de las encuestas la percepción de los usuarios acerca de la prestación de los servicios de Acueducto, alcantarillado y Aseo, arrojan resultados > al 17% Excelente y > 74 % de buena, lo que nos da un rendimiento de satisfacción mayor al 85 % la cual consideramos que es un buen resultado teniendo en cuenta que se trata de una empresa que se encuentra en un momento importante de expansión.

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.

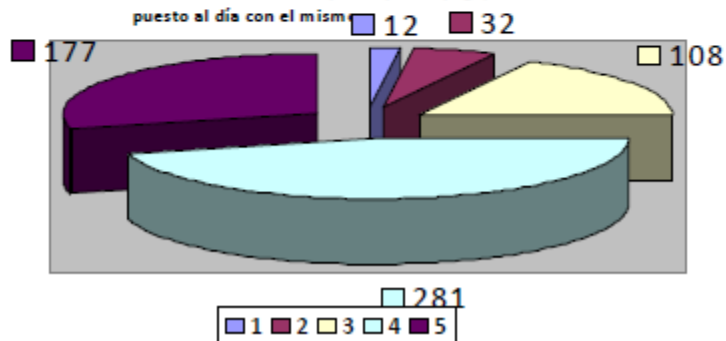
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

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
1	12	1.46%
2	32	3.89%
3	108	13.12%
4	281	34.14%
5	177	21.51%
Total Usuarios Que Responden		610

Usuarios Encuestados	823
No Responden	213
% No Responden	25.88%

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



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.

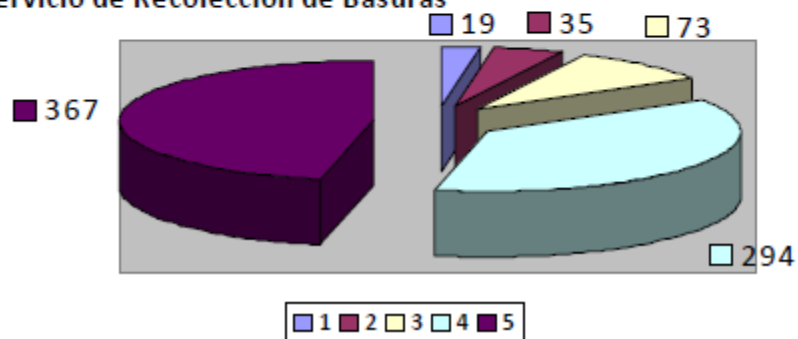


Servicio de Recolección de Basuras (Días y horarios)

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	19	2.31%
2	35	4.25%
3	73	8.87%
4	294	35.72%
5	367	44.59%
Total Usuarios Que Responden		788

Usuarios Encuestados	823
No Responden	35
% No Responden	4.25%

Servicio de Recolección de Basuras



1.6. Frecuencia del Barrido y limpieza de vías

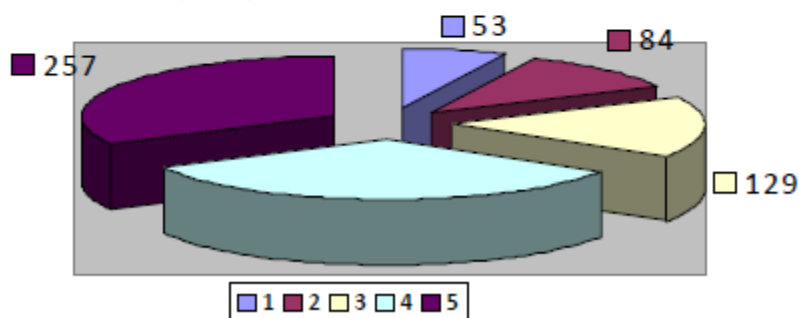
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

Frecuencia del Barrido y Limpieza de vías

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	53	6.44%
2	84	10.21%
3	129	15.67%
4	260	31.59%
5	257	31.23%
Total Usuarios Que Responden		783

Usuarios Encuestados	823
No Responden	40
% No Responden	4.86%

Frecuencia del Barrido y Limpieza de vías



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:

La toma de lectura corresponde a sus consumos

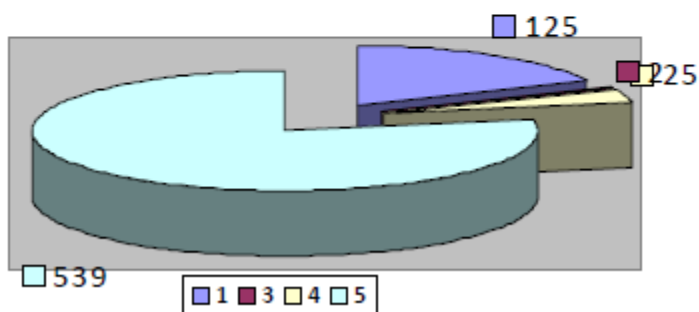
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

La Toma de Lectura corresponde a sus consumos

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	125	15.19%
3	2	0.24%
4	25	3.04%
5	539	65.49%
Total Usuarios Que Responden		691

Usuarios Encuestados	823
No Responden	132
% No Responden	16.04%

La Toma de Lectura corresponde a sus consumos



Recibe Usted oportunamente su factura

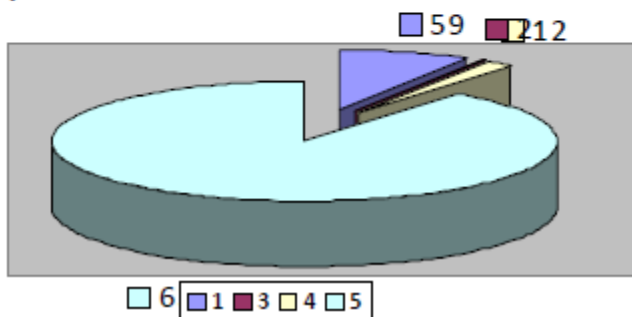
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

Recibe Usted Oportunamente su Factura

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	59	7.17%
3	2	0.24%
4	12	1.46%
5	632	76.79%
Total Usuarios Que Responden		705

Usuarios Encuestados	823
No Responden	118
% No Responden	14.34%

Recibe usted Oportunamente su Factura



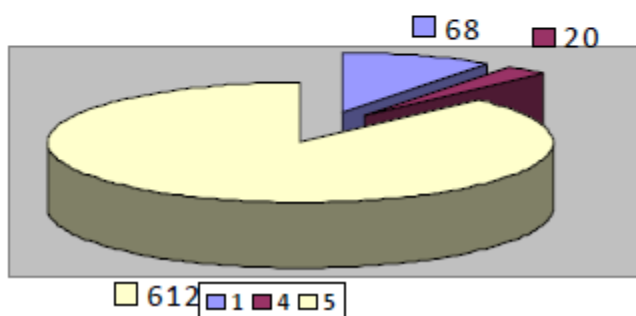
La factura es de fácil comprensión.

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

La Factura es de fácil comprensión

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	123
			% No Responden	14.95%
1	68	8.26%		
4	20	2.43%		
5	612	74.36%		
Total Usuarios Que Responden		700		

Facilidad de comprensión de información de la factura



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

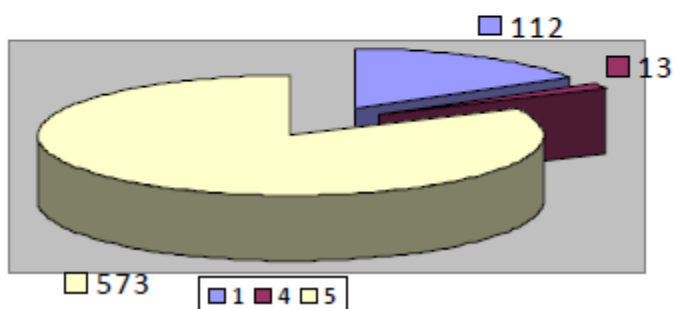
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

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

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	112	13.61%
4	13	1.58%
5	573	69.62%
Total Usuarios Que Responden		698

Usuarios Encuestados	823
No Responden	125
% No Responden	15.19%

Puntos de Pago de la factura suficientes



Al respecto se evidencia que aunque el 70.20% 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 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.

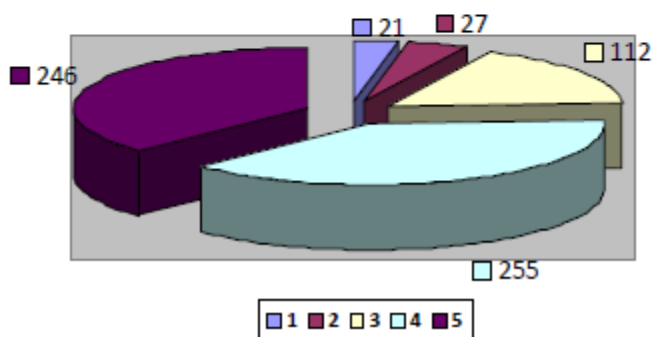


Facilidad para contactar telefónicamente a la Empresa

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	21	2.55%
2	27	3.28%
3	112	13.61%
4	255	30.98%
5	246	29.89%
Total Usuarios Que Responden		661

Usuarios Encuestados	823
No Responden	162
% No Responden	19.68%

Facilidad para contactar telefónicamente



El 74.48% de los usuarios encuestados establecen que la facilidad para contactar telefónicamente a la empresa es buena y el 3.28% 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.

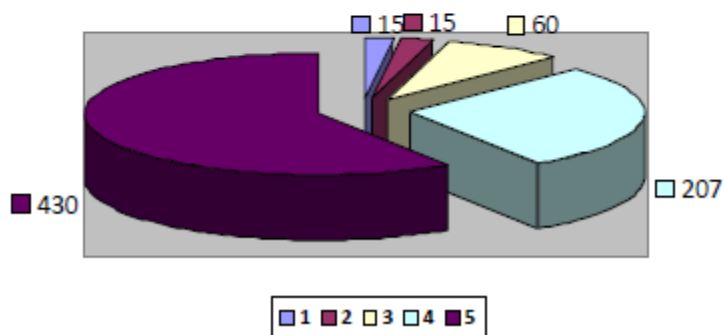
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

Comodidad del sitio de atención de sus inquietudes o requerimientos

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	15	1.82%
2	15	1.82%
3	60	7.29%
4	207	25.15%
5	430	52.25%
Total Usuarios Que Responden	727	

Usuarios Encuestados	823
No Responden	96
% No Responden	11.66%

Comodidad del sitio de atención de sus inquietudes o requerimientos



Al respecto 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.

Conocimiento por parte de los funcionarios que le atendieron.

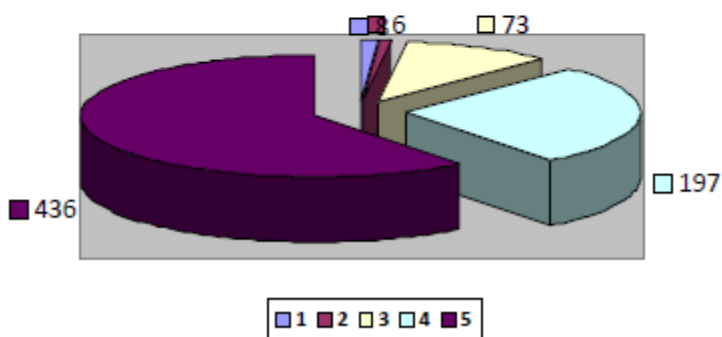
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

Conocimiento por parte de los funcionarios que le atendieron

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	8	0.97%
2	6	0.73%
3	73	8.87%
4	197	23.94%
5	436	52.98%
Total Usuarios Que Responden	720	

Usuarios Encuestados	823
No Responden	103
% No Responden	12.52%

Conocimiento por parte de los funcionarios que le atendieron



En cuanto al conocimiento de los funcionarios que atienden los usuarios los establecen que falta mayor conocimiento por parte de las personas que atienden es del 1.7%, aunque el margen es menor en la planeación estratégica de la empresa se realiza el plan de capacitación para la siguiente vigencia en la cual se tendrán en cuenta los resultados de la encuesta para tomar acciones de mejora en cuanto a la capacitación del personal que atiende personal.

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.

Calidad de atención recibida (Cortesía, Respeto, Amabilidad, Disposición)

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	8	0.97%
2	5	0.61%
3	39	4.74%
4	168	20.41%
5	534	64.88%
Total Usuarios Que Responden		754

Usuarios Encuestados	823
No Responden	69
% No Responden	8.38%



En cuanto a la calidad de atención recibida el 1.58% de los encuestados se quejan por la atención recibida y el 90.03% de los usuarios se muestran satisfechos por la atención.

Oportunidad con la que se resuelven sus inquietudes o requerimientos.

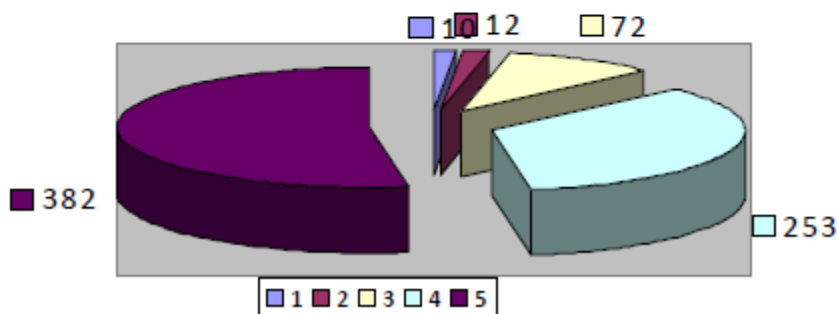
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

Oportunidad con la que se resuelven sus inquietudes o requerimientos

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	10	1.22%
2	12	1.46%
3	72	8.75%
4	253	30.74%
5	382	46.42%
Total Usuarios Que Responden		729

Usuarios Encuestados	823
No Responden	94
% No Responden	11.42%

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



En este ítem de oportunidad en que se resuelven sus inquietudes el 85.91% de los encuestados se muestran satisfechos y 2.68% no se encuentran satisfechos frente a este ítem la administración ha tomado acciones como la de separar la parte comercial de la operativa

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:

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.

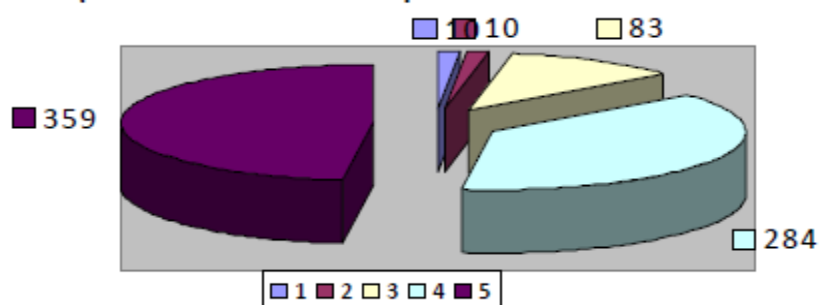


Califique la percepción que usted tiene de la empresa

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	10	1.22%

Usuarios Encuestados	823
No Responden	77
% No Responden	9.36%

La percepción que usted tiene de la empresa...



Calificación	Total usuarios	Porcentaje
1	10	1.22%
2	10	1.22%
3	83	10.09%
4	284	34.51%
5	359	43.62%

Se evidencia que la percepción que tienen los usuarios por la empresa en general es muy buena en un 88.22%, en un 2.44% son usuarios que no están de acuerdo o no tienen una buena percepción de la empresa 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. se preocupa por la satisfacción de sus clientes.

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

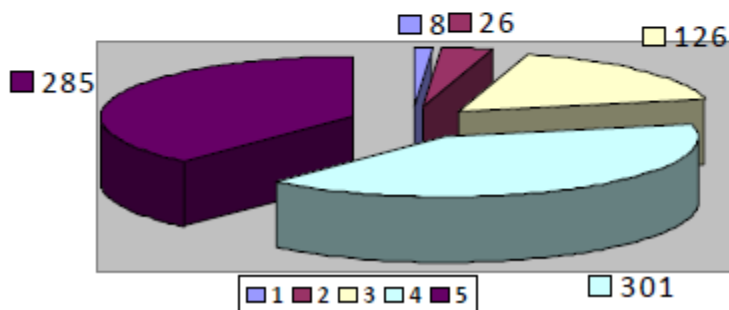


Considera Usted que la EMAAF ESP, se preocupa por la satisfacción de sus Clientes.

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	8	0.97%
2	26	3.16%
3	126	15.31%
4	301	36.57%
5	285	34.63%
Total Usuarios Que Responden		746

Usuarios Encuestados	823
No Responden	77
% No Responden	9.36%

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



En este ítem se muestra que nuestros usuarios están de acuerdo que la empresa se preocupa por satisfacer a sus usuarios en un 86.51% y el 4.13 no se encuentran de acuerdo sin embargo la administración mediante estas herramientas (encuestas) y sistema de gestión de calidad propende por el mejoramiento continuo y poder satisfacer las necesidades de los usuarios.

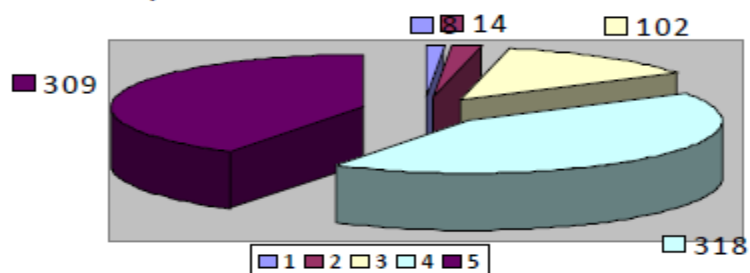
Considera Usted que la EMAAF E.S.P contribuye al desarrollo de la comunidad.

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

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

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	72
			% No Responden	8.75%
1	8	0.97%		
2	14	1.70%		
3	102	12.39%		
4	318	38.64%		
5	309	37.55%		
Total Usuarios Que Responden		751		

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



Considera Usted que la EMAAF E.S.P mejora su calidad de vida.

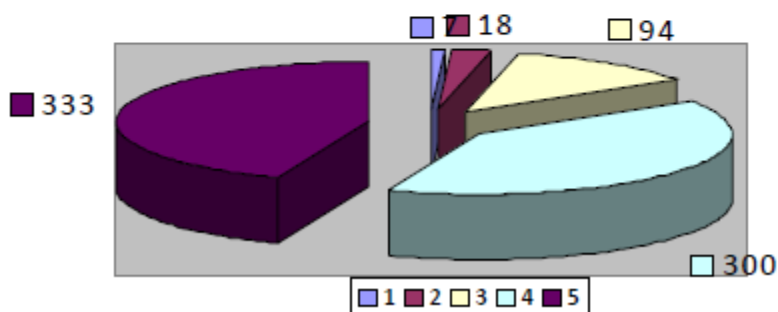
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

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

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	7	0.85%
2	18	2.19%
3	94	11.42%
4	300	36.45%
5	333	40.46%
Total Usuarios Que Responden		752

Usuarios Encuestados	823
No Responden	71
% No Responden	8.63%

La EMAAF ESP, mejora su calidad de vida



En términos generales la percepción que tienen los usuarios de la EMAAFESP es buena en todos los aspectos lo que garantiza que la empresa presta sus servicios de forma eficaz, eficiente y efectiva ante los habitantes del municipio.

Se deben tomar acciones de mejoramiento en todos los aspectos para buscar que los clientes perciban la empresa en la excelencia y así aportar a la sostenibilidad de la Empresa.

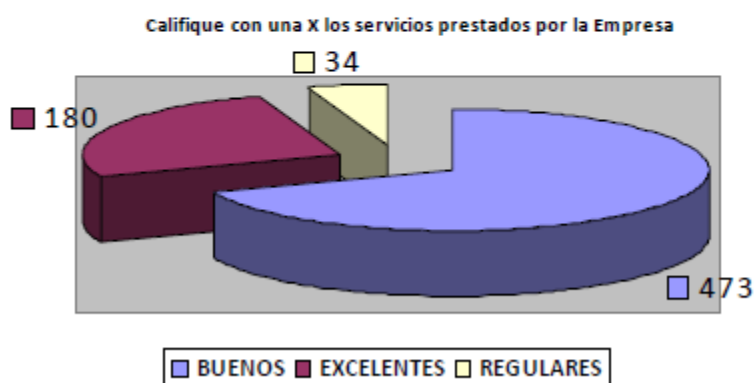
LOS SERVICIOSQUE PRESTA LA EMAAF ESP, LE PARECEN:



Los servicios que presta la EMAAF -ESP, le parecen

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
BUENOS	473	57.47%
EXCELENTES	180	21.87%
REGULARES	34	4.13%
Total Usuarios Que Responden	687	

Usuarios Encuestados	823
No Responden	136
% No Responden	16.52%



Se muestra a través de la encuesta que la percepción que tienen los usuarios de la empresa son entre excelentes y buenos son del 79.3%.

4. SEGUIMIENTO A INDICADORES DE GESTIÓN.

PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

a. Ejecución en inversión

Por ser inicio del periodo se está en proceso de formulación del plan de desarrollo para su posterior aprobación, la entidad viene cumpliendo con la prestación del servicio y culminando las metas que pasaron de vigencia, por este motivo a un no se puede evaluar esta ejecución en el momento.

b. Cumplimiento Indicadores de Gestión

Los indicadores de los diferentes procesos de la empresa se cumplen de acuerdo a los parámetros establecidos.



PROCESO PROYECTOS

a. Oportunidad ejecución de proyectos

Las ejecuciones de los diferentes proyectos planeados para la vigencia se llevaron a cabo 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

La Empresa ha mejorado su autosuficiencia hídrica está en el 57%, el restante 63% para dar continuidad de 24 horas se logra a través de la compra de agua en bloque 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 \$776.55, El costo presenta picos debido a los daños eléctricos ocasionando un mayor consumo de agua en bloque y por ende se eleva el costo de producción.

e. Agua No contabilizada

Para el periodo presente el promedio de agua no contabilizada es del 21.18 % 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 son bajas.

b. Recaudo por consumo

Se cumple satisfactoriamente con la meta que es del 90% existe cultura del 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 92% 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.

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 2015 para desarrollar en el 2016 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

Se presentaron daños en la red, 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 presión en la red de acuerdo al indicador cumplió con la meta no se presentaron contratiempos.



PROCESO DE ALCANTARILLADO

f. Índice de Reclamación Operativa

Teniendo como base de la meta el 1.00% y el registro de pqr no se está cumpliendo con la meta debido al incremento de reclamos por alto consumo y como resultado por los mantenimientos preventivos realizados.

g. Índice de Cobertura Nominal Alcantarillado.

Teniendo presente la meta proyectada se observa que no se cumple con el indicador por la ausencia de redes de alcantarillado en zona rural e industrial del municipio, por el crecimiento de la zona no se le ha dado cobertura total en el servicio de alcantarillado.

h. Rezago de Cobertura Alcantarillado frente Acueducto.

Teniendo presente la meta proyectada se observa que no se cumple con el indicador por la ausencia de redes de alcantarillado en zona rural e industrial del municipio, por el crecimiento de la zona no se le ha dado cobertura total en el servicio de 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 bajos, cumple con el indicador

b. Índice de continuidad de Recolección

El indicador se cumplió satisfactoriamente porque en ningún momento se dejó de prestar el servicio, se presentaron algunos inconvenientes por algunos usuarios que no acataron el cambio de horario, el cambio fue positivo al generar aseo en el municipio, aprovechar la ruta de barrido, mayor rendimiento en la ruta.

c. Índice de continuidad de Barrido y Limpieza

Se prestó el servicio de barrido de acuerdo a lo establecido en los procedimientos.

MODULO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Avances

En los seguimientos que se realizan para rendir el presente informe observamos que el sistema de control interno de la entidad se encuentra implementado y armonizado con el sistema de gestión de calidad, indicando que se cumple con la misión institucional de forma segura y transparente dando tranquilidad a los usuarios en los servicios prestados.



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 mayor importancia a los programas de capacitación, bienestar y pre pensionado.

Diligenciado por:	ORLANDO NIÑO AMAYA Jefe de Control Interno	Fecha:	25/03/2016 04:27 pm
Revisado por:	AMPARO MONTEZUMA S. Gerente	Fecha:	
Aprobado por:	AMPARO MONTEZUMA S. Gerente	Fecha:	