

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

MODULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
Avances

Una vez aprobado el Plan de Desarrollo del Municipio “DE FRENTE CON LA GENTE –JUNTOS AVANZAMOS” 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			
					2016	2017	2018	2019		2016	2017	2018	2019
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 82 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
	AUMENTAR LAS FUENTES HIDRICAS, GARANTIZANDO LA CALIDAD, CONTINUIDAD Y COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	65%	Expansión de la red de agua potable del sector el Cairo	5000 ml	0%	0%	0%	100%		0	0	0	700,000,000
			Aumentar la autosuficiencia hídrica 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.

Programa	Subprograma	Línea Base	Meta De Producto (Proyecto)	Indicador	Metas Año	Avance	Observaciones
					2016		
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%	100%	meta cumplida
			Reposición y optimización de la red de agua potable del sector Carrera 9 entre calles 9 y 15, costado oriental	849 ml	100%	100%	meta cumplida
			Reposición y optimización de la red de agua potable del sector Calle 12 entre carreras 25A y 26. (Reposición de 82 metros de agua potable en la carrera 7c entre 10 y 9)	102 ml (82)	100%	0%	
			Reposición y optimización de la red de agua potable del sector Carrera 9 entre calles 25 y 27, costado occidental.	171 ml	100%	100%	meta cumplida

Grafico 1.2.

Como podemos observar en el grafico 1. de las 4 metas programadas en el plan de acción en el programa de calidad y cobertura de agua ya se cumplieron 3 con fecha a 30 de octubre del presente año, indicando un avance del 75% en el programa.

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 carera 9 entre calle 9 y 19	1100 ml	100%	0%	0%	0%		1,400,000,000	0	0	0
		0	Expansión de la red de alcantarillado sanitario del sector el cooli - flor américa.	815 ml	0%	0%	0%	100%		0	0	0	350,000,000
		0	Expansión de red alcantarillado pluvial calle 12 ENTRE 29 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 cooli flor américa	850	100%	0%	0%	0%		350,000,000	1	0	0
		0	Construcción de red de alcantarillado calle 25 entre 8 - 9. (Reposición de 86 metros red de alcantarillado sanitario en la calle 14a entre carrera 18 y 19, y 82 metros en la carrera 7c 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.

Programa	Subprograma	Línea Base	Meta De Producto (Proyecto)	Indicador	Metas Año	Avance	Observaciones
					2,016		
FUNZA CON COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO	COBERTURA DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN LAS ZONAS RURALES Y URBANAS DEL MUNICIPIO	0	Reponer red de alcantarillado sanitario carera 9 entre calle 9 y 19	1100 ml	100%	40%	Se encuentra en ejecución
		0	Reposición de red de alcantarillado carrera 6a - 6b y 7 entre calles 13 y 13b	270	100%	40%	Se encuentra en ejecución
		0	Construcción de red de alcantarillado calle 25 entre 8 - 9. (Reposición de 86 metros red de alcantarillado sanitario en la calle 14a entre carrera 18 y 19, y 82 metros en la carrera 7c entre calle 10 y 9).	250 (168)	100%	100%	Esta meta se encuentra terminada

Grafico 2.2.

En el programa de Funza con cobertura de alcantarillado sanitario para el año 2016 quedaron establecidas 03 metas de las cuales una ya concluyo y dos se encuentran en ejecución para un avance del 60%.

3. JUNTOS AVANZAMOS EN ARMONIA 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 ARMONIA 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.	visitas realizadas/# 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

Gráfico 3.1.

Programa	Subprograma	Línea Base	Meta De Producto (Proyecto)	Indicador	Metas Año 2,016	Avance	Observaciones
JUNTOS AVANZAMOS EN ARMONIA CON EL MEDIO AMBIENTE	PROGRAMAS DE SENSIBILIZACIÓN Y RECUPERACIÓN AMBIENTAL	4	Generar campañas de separación en la fuente, sensibilizando	4 campañas	100%	80%	
		0	Establecer los protocolos necesarios para los infractores reincidentes de un (01) día de servicio social en el Municipio.	#infractores reincidentes	100%	100%	
		2.000	Realizar el seguimiento a los vertimientos de los usuarios NO residenciales, contribuyendo con la descontaminación del río Bogotá.	visitas realizadas/# de usuarios no residenciales	25%	88%	

Gráfico 3.2.

En el programa de juntos avanzamos en armonía con el medio ambiente para el año 2016 quedaron establecidas 03 metas de las cuales una ya concluyo y dos se encuentran en ejecución para un avance del 89%.

Como resultado general en el cumplimiento del plan de acción de la Empresa Municipal de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Funza para el año 2016 con corte a octubre es del 74%.

MODULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
Avances

4. AUDITORIAS REALIZADAS

Se realizaron las auditorias de acuerdo al plan establecido y aprobado por comité de calidad.

Se inician las auditorias de acuerdo al cronograma y con el apoyo de los auditores (ver carpeta auditoria 2016).

4.1. AUDITORIA GENERAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se realizó la auditoría integral Mecí-Calidad de acuerdo al programa de auditorías a los procesos de la EMAAF ESP, contando con el apoyo del equipo auditor, los cuales cuentan con la certificación por ICONTEC como auditores del sistema de gestión integrado HSEQ.

Esta auditoria se llevó a cabo entre el 13 y 18 de junio, teniendo como resultado:

PROCESO	No. DE NO CONFORMIDADES	No. DE OBSERVACIONES
Direccionamiento Estratégico	00	00
Compras y Contratación	02	00
Gestión Informática	01	00
Gestión de Proyectos	04	00
Gestión evaluación al sistema de gestión	01	00
Aseo, Barrido y recolección	02	00
Acueducto y alcantarillado	05	01
Gestión del Talento Humano	02	00
Gestión financiera	01	00
Gestión Almacén	04	00

4.2. ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE DIRECCIÓNAMIENTO ESTRATEGICO.

La mejora continua que se viene adelantando en cada uno de los procesos con el fin de hacer que la empresa cumpla a cabalidad su política de calidad y mejorando la satisfacción del cliente, se hace seguimiento mediante planilla a las llamadas de los usuarios con el fin de atender sus PQR en el tiempo establecido, se hace seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal y se presentan los informes trimestrales de los avances a través del Plan de Acción.

ACCIONES DE MEJORA

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Aprobación del plan de acción de la empresa	Gerencia	

Inicio del proyecto de separación en la fuente consintamos a Funza	Sub gerencia administrativa.	
Contratación del plan maestro de acueducto y alcantarillado	Administración municipal Gerente EMAAF Sugerente Técnico EMAAF	
Se inicia la gestión para el proyecto de Alcantarillado zona industrial Funza – Siberia.	Administración municipal Gerente EMAAF Sugerente Técnico Operativo.	
Puesta en marcha del sistema de información geográfica SIG	Gerente EMAAF Sugerente Técnico Operativo. Profesional de Diseño	
Reestructuración de la planta de personal de la Empresa	Junta Directiva Gerente Alta gerencia EMAAF E.S.P.	

4.3. ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN.

Se realizaron ajustes al procedimiento con respecto a los anticipos que deben presentar es un plan de inversión, normalizar las actas en los contratos de obra, incluir en el procedimiento la devolución del presupuesto de los valores sin ejecutar, seguimiento de las garantías de los contratos de obra pública, estudio de oportunidad y mejora.

ACCIONES DE MEJORA

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Revisar el procedimiento y ajustarlo de acuerdo a las mejoras encontradas.	Asesor jurídico, Profesional de compras	

4.4. ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ATENCIÓN A USUARIOS.

Durante la auditoria se evidencia que se llevan planillas de seguimiento a las peticiones establecidas por los usuarios y la creación de una línea telefónica única ha sido importante para atender las solicitudes de los usuarios durante las 24 horas y se viene adelantando las adecuaciones necesarias para dar comodidad a los usuarios en cuanto a los lineamientos de Gobierno en Línea (GEL)

4.5. ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE PROYECTOS.

Al verificar el procedimiento se evidencia que se han realizado correcciones con respecto a la validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio con el fin de mostrar los resultados esperados del proyecto.

ACCIONES DE MEJORA

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Crear el procedimiento de interventoría o supervisión de obras	Subgerente Técnico Operativo	
Actualizar el procedimiento de gestión de proyectos	Subgerente Técnico Operativo	

4.6. ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

Se evidencia que el procedimiento se ha actualizado, se organizaron las actividades de trabajo en cuanto a mantenimientos y toma de presiones con el fin de dar cumplimiento con lo establecido por norma, sin embargo, debido a movimientos de tipo administrativo que se presentaron al inicio del año las actividades a desarrollar por parte del responsable del área no se encuentran en la etapa de cumplimiento que a la fecha le correspondería estar.

ACCIONES DE MEJORA

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Actualizar el cronograma de mantenimiento de redes de alcantarillado.	Jefe Técnico Operativo	
Actualizar el catastro existente	Profesional de diseño	

4.7. ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE ASEO Y RECOLECCIÓN.

La disposición de los funcionarios de esta área para cumplir con sus actividades.

El ingreso a la planta de personal de la empresa de 16 operadores que se encontraban laborando con orden de prestación de servicios.

ACCIONES DE MEJORA

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Diligenciar los programas de mantenimiento de la vigencia en curso .	Jefes de áreas Técnicos supervisores	

Revisar las hojas de vida de los equipos en especial la báscula y su calibración.	Jefes de áreas Técnicos supervisores	
---	---	--

4.8. ASPECTOS RELEVANTES DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE POTABILIZACIÓN Y LABORATORIO

En este proceso se evidencio que la autosuficiencia hídrica viene decreciendo debido a los mantenimientos y daños que se han presentado en los diferentes pozos, sin embargo, se espera que para el mes de septiembre se normalice el bombeo de agua propia a los usuarios, frente al IRCA (calidad del agua) el promedio de los primeros 6 meses es de 0,0 indicando que el agua es sin riesgo y de excelente calidad apta para el consumo humano.

ACCIONES DE MEJORA

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Mantenimiento de pozos de la aurora y tienda nueva.	Sub gerencia técnica	
Mantenimientos a los tanques de almacenamiento de agua potable.	Sub gerencia técnica	

5. RETROALIMENTACION CON EL CLIENTE

Se realiza a través de las encuestas realizadas, PQR, telefónicamente, juntas de acción comunal e indicadores de gestión, las cuales son analizadas por el equipo directivo con el fin de realizar acciones de mejoramiento empro de los usuarios de la empresa y trabajar en busca de la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema garantizando el seguimiento de las variables criticas del servicio prestado por la empresa.

5.1. 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 828 encuestas que corresponden al 2.92 % de los usuarios activos a junio 30 de 2016 (24.245) en el momento de la realización de la misma la tabulación de las encuestas arrojan resultaos los cuales se tendrán en cuenta para realizar acciones de mejora y a sí brindar un mejor servicio al consumidor para nuestro caso los usuarios de agua, alcantarillado y aseo que presta la Empresa de servicios públicos de Funza EMAAF ESP, a continuación presentaremos de manera gráfica los resultados de la encuesta:

5.1.1 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

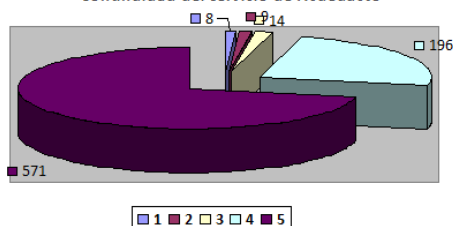
PREGUNTA 1



Continuidad del servicio de Acueducto

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	30
			% No Responden	3.62%
1	8	0.97%		
2	9	1.09%		
3	14	1.69%		
4	196	23.67%		
5	571	68.96%		
Total Usuarios Que Responden		798		

Continuidad del servicio de Acueducto



Ítem	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
1	1.71%	0.97%	-0.74%
2	0.78%	1.09%	0.31%
3	5.12%	1.69%	-3.43%
4	47.98%	23.67%	-24.31%
5	40.06%	68.96%	28.90%

Podemos observar que el 93.7% de los usuarios establecen que la continuidad del servicio de agua está entre excelente y buena en la anterior revisión, en la actual es del 94,32 %, se encuentran conformes con la continuidad del servicio, se evidencia una mejora en el servicio.

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
1	3	0.36%
2	8	0.97%
3	37	4.47%
4	239	28.86%
5	521	62.92%

Usuarios Encuestados	828
No Responden	20
% No Responden	2.42%



Item	Revisión por Dirección 2015	Revisión por Dirección 2016	Diferencia
1	0.67%	0.36%	-0.31%
2	2.33%	0.97%	-1.36%
3	7.76%	4.47%	-3.29%
4	39.75%	28.86%	-10.89%
5	46.43%	62.92%	16.49%

En el 2015 el 93.94% de los usuarios establecen que la calidad de agua se encuentra entre buena y excelente, sin embargo las políticas y normas de regulación de agua potable no permiten que este producto llegue a los usuarios si no se encuentra dentro de los rangos permitidos ($IRCA \leq 5$), para el 2015 el promedio fue de 0,057 indicando una calidad del agua sin riesgo, y eso se evidencia en los resultados de la encuesta realizada en el primer semestre de 2016 que fue del 96,25%, indicando que las personas encuestadas se encuentran satisfechas con la calidad de agua que suministra la EMAAF.

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

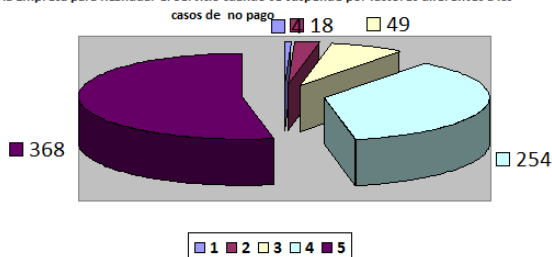
Se marcaron con una (x) los aspectos de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

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	135
			% No Responden	16.30%
1	4	0.48%		
2	18	2.17%		
3	49	5.92%		
4	254	30.68%		
5	368	44.44%		
Total Usuarios Que Responden		693		

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



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
1	0.78%	0.48%	-0.30%
2	2.33%	2.17%	-0.16%
3	8.39%	5.92%	-2.47%
4	43.01%	30.68%	-12.33%
5	33.70%	44.44%	10.74%

El 85.10% de las personas encuestadas en 2015 se encuentran satisfechas en los tiempos de reanudación del servicio en casos diferentes a los de no pago oportuno, sin embargo la suspensión del servicio por parte de la Empresa están mínima que no alcanza afectar el indicador de continuidad en el servicio de acueducto ICTAC el cual está en el 100%, Con respecto a las encuestas realizadas en este periodo el 81,04% de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos con el tiempo de respuesta por parte de la empresa sin embargo hay una diferencia con el anterior periodo del 4,6% evidenciando un cambio en la percepción de los encuestados.

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	828
			No Responden	192
			% No Responden	23.19%
1	20	2.42%		
2	27	3.26%		
3	93	11.23%		
4	247	29.83%		
5	249	30.07%		
Total Usuarios Que Responden	636			

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



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
1	0.47%	2.42%	1.95%
2	1.55%	3.26%	1.71%
3	8.23%	11.23%	3.00%
4	38.35%	29.83%	-8.52%
5	32.45%	30.07%	-2.38%

En las encuestas del 2015 el 79,03% de los usuarios se encuentran satisfechas con la rapidez de la empresa en reanudar el servicio una vez se suspende por casos de no pago, sin embargo, las realizadas en esta vigencia dan como resultado que el 71,13% de los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo de respuesta, indicando que se bajó la percepción en un 7,90% con respecto al anterior resultado de la encuesta.

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
1	8	0.97%
2	13	1.57%
3	72	8.70%
4	260	31.40%
5	456	55.07%
Total Usuarios Que Responden		809

Usuarios Encuestados	828
No Responden	19
% No Responden	2.29%

Servicio de Recolección de Basuras



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
1	2.17%	0.97%	-1.20%
2	2.80%	1.57%	-1.23%
3	8.07%	8.70%	0.63%
4	45.19%	31.40%	-13.79%
5	40.84%	55.07%	14.23%

En las encuestas del 2015 los resultados arrojados fueron de satisfacción de los usuarios del 94.10%, de las realizadas en este periodo el resultado de satisfacción es del 95.17%, lo que indica un aumento en la percepción de los usuarios de 1,07 % en el ítem de servicio de recolección de basuras y horarios en que se realiza la actividad.

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.

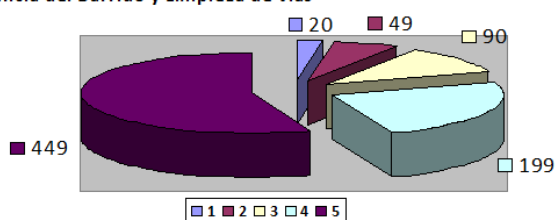
SERVICIO GENERAL
PREGUNTA 6

Frecuencia del Barrido y Limpieza de vías

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	20	2.42%
2	49	5.92%
3	90	10.87%
4	199	24.03%
5	449	54.23%
Total Usuarios Que Responden		807

Usuarios Encuestados	828
No Responden	21
% No Responden	2.54%

Frecuencia del Barrido y Limpieza de vías



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
1	5.12%	2.42%	-2.70%
2	5.12%	5.92%	0.80%
3	11.80%	10.87%	-0.93%
4	39.29%	24.03%	-15.26%
5	38.04%	54.23%	16.19%

El 89.13 % de las personas encuestadas en el periodo 2015 se encuentran satisfechas con la frecuencia del barrido y limpieza de las vías, para este periodo el porcentaje de aceptación es igual o sea el 89.13% indicando que frente a este ítem no presentó ninguna diferencia.

5.1.2 ATENCION AL CLIENTE

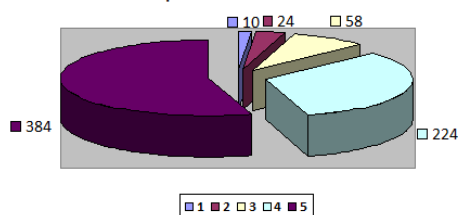
Facilidad para contactar telefónicamente a la Empresa.

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	Usuarios Encuestados	
			No Responden	128
			% No Responden	15.46%
1	10	1.21%		
2	24	2.90%		
3	58	7.00%		
4	224	27.05%		
5	384	46.38%		
Total Usuarios Que Responden		700		

Facilidad para contactar telefónicamente



Item	Revisión por la Dirección 2015 %	Revisión por la Dirección 2016 %	Diferencia
1	3.55	1.21	- 2.34
2	3.55	2.9	- 0.65
3	6.51	7	0.49
4	23.08	27.05	3.97
5	50.3	46.38	- 3.92

En las encuestas de 2015 el índice de satisfacción fue del 79.89% y el resultado del presente periodo es del 80.43%, indicando un aumento en la percepción de los usuarios frente a la facilidad de contactarse con la Empresa telefónicamente, la baja frente al periodo anterior fue del 0.54% frente al periodo del 2015.

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
1	7	0.85%
2	2	0.24%
3	16	1.93%
4	175	21.14%
5	551	66.55%
Total Usuarios Que Responden		751

Usuarios Encuestados	828
No Responden	77
% No Responden	9.30%

Comodidad del sitio de atención de sus inquietudes o requerimientos



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
1	0.16%	0.85%	0.69%
2	0.16%	0.24%	0.08%
3	2.80%	1.93%	-0.87%
4	30.12%	21.14%	-8.98%
5	62.27%	66.55%	4.28%

En los resultados de la encuesta de 2015 la percepción de aceptación de los usuarios es del 95.19% frente al 89.62% que fueron los resultados del periodo de 2016, se evidencia una baja en el ítem de comodidad en el sitio de atención con respecto a los resultados del periodo 2015 de 5.57%.

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.

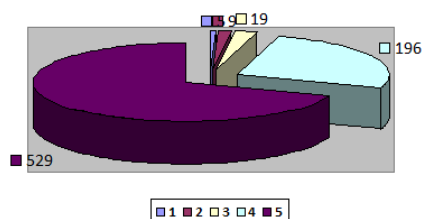
ATENCIÓN AL CLIENTE

Pregunta 3

Conocimiento por parte de los funcionarios que le atendieron

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	70
			% No Responden	8.45%
1	5	0.60%		
2	9	1.09%		
3	19	2.29%		
4	196	23.67%		
5	529	63.89%		
Total Usuarios Que Responden		758		

Conocimiento por parte de los funcionarios que le atendieron



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
1	0.16%	0.60%	0.44%
2	0.16%	1.09%	0.93%
3	2.95%	2.29%	-0.66%
4	21.89%	23.67%	1.78%
5	69.72%	63.89%	-5.83%

En los resultados de la encuesta de 2015 la percepción de aceptación de los usuarios es del 94.56% frente al 89.85% que fueron los resultados del periodo de 2016, se evidencia una baja en el ítem de conocimiento por parte de los funcionarios que atienden con respecto a los resultados del periodo 2015 de 4.71%.

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.

ATENCIÓN AL CLIENTE

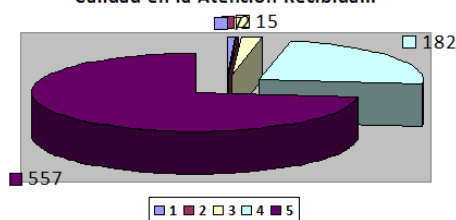
Pregunta 4



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

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	828
			No Responden	65
			% No Responden	7.85%
1	7	0.85%		
2	2	0.24%		
3	15	1.81%		
4	182	21.98%		
5	557	67.27%		
Total Usuarios Que Responden		763		

Calidad en la Atención Recibida...



Item	Revisión por Dirección 2015	Revisión por Dirección 2016	Diferencia
1	0.31%	0.85%	0.54%
2	0.31%	0.24%	-0.07%
3	2.17%	1.81%	-0.36%
4	21.12%	21.98%	0.86%
5	72.20%	67.27%	-4.93%

En los resultados de la encuesta de 2015 la percepción de aceptación de los usuarios es del 95.49% frente al 91.06% que fueron los resultados del periodo de 2016, se evidencia una baja en el ítem de calidad de atención recibida por parte de los servidores de la EMAAF, con respecto a los resultados del periodo 2015 de 4.43%.

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

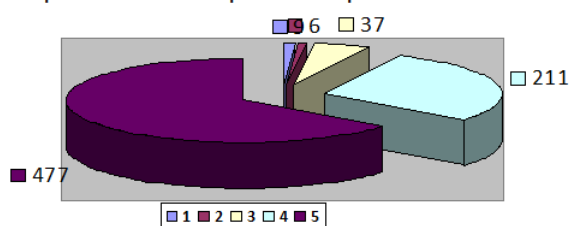
Pregunta 5

Oportunidad con la que se resuelven sus inquietudes o requerimientos

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	9	1.09%
2	6	0.72%
3	37	4.47%
4	211	25.48%
5	477	57.61%
Total Usuarios Que Responden		740

Usuarios Encuestados	828
No Responden	88
% No Responden	10.63%

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



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
1	0.47%	1.09%	0.62%
2	0.47%	0.72%	0.25%
3	4.66%	4.47%	-0.19%
4	30.43%	25.48%	-4.95%
5	58.07%	57.61%	-0.46%

En los resultados de la encuesta de 2015 la percepción de aceptación de los usuarios es del 93.16% frente al 87.56% que fueron los resultados del periodo de 2016, se evidencia una baja en el ítem de oportunidad con la que se resuelven sus inquietudes o requerimientos por parte de los servidores de la EMAAF, con respecto a los resultados del periodo 2015 de 5.6%.

5.1.3 IMAGEN DE LA EMPRESA

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 1

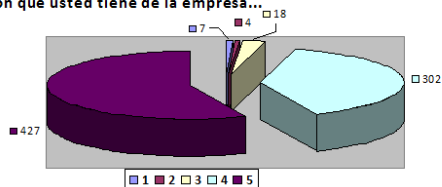


Califique la percepción que usted tiene de la empresa

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	7	0.85%
2	4	0.48%
3	18	2.17%
4	302	36.47%
5	427	51.57%
Total Usuarios Que Responden		758

Usuarios Encuestados	828
No Responden	70
% No Responden	8.45%

La percepción que usted tiene de la empresa...



Item	Revisión por Dirección 2015	Revisión por Dirección 2016	Diferencia
1	1.40%	0.85%	-0.55%
2	0.16%	0.48%	0.32%
3	4.97%	2.17%	-2.80%
4	46.12%	36.47%	-9.65%
5	42.55%	51.57%	9.02%

Se evidencia que la percepción que tienen los usuarios por la empresa es de excelente, muy buena y buena es del 93.64% resultados de 2015, para el periodo del 2016 el resultado es del 90.21%, se evidencia una disminución en la percepción de los usuarios frente al periodo anterior en un 3.43%.

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.

IMAGEN DE LA EMPRESA PREGUNTA 2

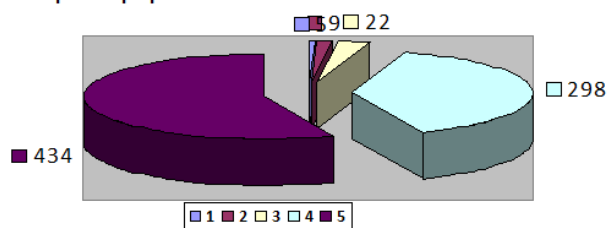


Considera Usted que la EMAAF ESP, se preocupa por la satisfacción de sus Clientes.

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje
1	5	0.60%
2	9	1.09%
3	22	2.66%
4	298	35.99%
5	434	52.42%
Total Usuarios Que Responden		768

Usuarios Encuestados	828
No Responden	60
% No Responden	7.25%

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



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
1	0.62%	0.60%	-0.02%
2	0.47%	1.09%	0.62%
3	7.76%	2.66%	-5.10%
4	47.36%	35.99%	-11.37%
5	39.13%	52.42%	13.29%

En este ítem se muestra que nuestros usuarios están de acuerdo que la empresa se preocupa por la satisfacción de sus usuarios en un 94.45% para el periodo de 2015 y periodo de 2016 el 91.07%, la administración en su afán de cumplirle a sus usuarios implementa herramientas como: encuestas, línea telefónica las 24 horas y pagos en línea con el fin de asegurar 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.

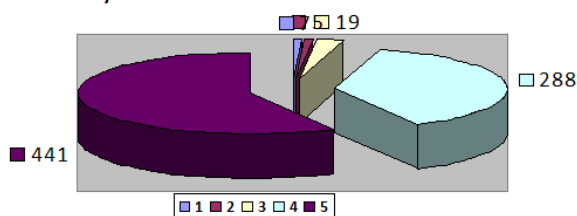
IMAGEN DE LA EMPRESA PREGUNTA 3



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

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	68
			% No Responden	8.21%
1	7	0.85%		
2	5	0.60%		
3	19	2.29%		
4	288	34.78%		
5	441	53.26%		
Total Usuarios Que Responden		760		

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



Item	Revisión por Dirección 2015	Revisión por Dirección 2016	Diferencia
1	0.31%	0.85%	0.54%
2	0.47%	0.60%	0.13%
3	9.47%	2.29%	-7.18%
4	47.36%	34.78%	-12.58%
5	37.89%	53.26%	15.37%

El 94.72% del personal encuestado en el periodo 2015 consideran que la EMAAF contribuye al desarrollo de la comunidad, para el periodo del 2016 el 90.33% consideran que la empresa contribuye con el desarrollo de la comunidad, en el análisis de los dos periodos en la evaluación general se nota una baja del 4.39% de los encuestados, sin embargo, en el numeral 5 (Excelente) se dio un resultado del 53.26% indicando un aumento en la percepción de los usuarios del 15.37%.

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.

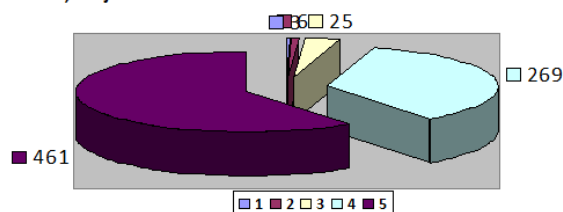
IMAGEN DE LA EMPRESA PREGUNTA 4



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

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	64
			% No Responden	7.73%
1	3	0.36%		
2	6	0.72%		
3	25	3.02%		
4	269	32.49%		
5	461	55.68%		
Total Usuarios Que Responden		764		

La EMAAF ESP, mejora su calidad de vida



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
1	0.62%	0.36%	-0.26%
2	0.62%	0.72%	0.10%
3	6.99%	3.02%	-3.97%
4	49.69%	32.49%	-17.20%
5	37.27%	55.68%	18.41%

El 93.95% del personal encuestado en el periodo 2015 consideran que la EMAAF mejora su calidad de vida, para el periodo del 2016 el 91.19% consideran que la empresa contribuye en el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios, en el análisis de los dos periodos en la evaluación general se nota una baja del 2.76% de los encuestados, sin embargo, en el numeral 5 (Excelente) se dio un resultado del 55.68% indicando un aumento en la percepción de los usuarios del 18.41%.

En términos generales la percepción que tienen los usuarios de la EMAAFESP es en general muy buena en todos los aspectos lo que garantiza que la empresa presta sus servicios de forma eficaz, eficiente y efectiva, es la percepción de los usuarios de la empresa mostrados en los resultados de la encuesta realizada a un grupo de usuarios que se acercan a las oficinas a solicitar algún tipo de servicio.

5.1.4 FACTURACION Y RECAUDO

La toma de lectura corresponde a sus consumos

Marque con una X según corresponda.

FACTURACIÓN y RECAUDO

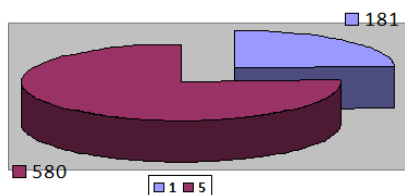
PREGUNTA 1



La Toma de Lectura corresponde a sus consumos

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	67
			% No Responden	8.09%
1	181	21.86%		
5	580	70.05%		
Total Usuarios Que Responden	761			

La Toma de Lectura corresponde a sus consumos



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
NO	19.41%	21.86%	2.45%
SI	74.69%	70.05%	-4.64%

El 19.41% de los encuestados no consideran que la toma de lectura no corresponde a sus consumos en el periodo de 2015 y en el actual periodo 21.86%, indicando que aumento este indicador de insatisfacción den un 2.45%, sin embargo, se ha evidenciado que estos casos se presentan por deterioro o tiempo de vida útil de los medidores por lo cual se están notificando a los dueños de las cuentas para que realicen el cambio de los mismos.

Recibe Usted oportunamente su factura

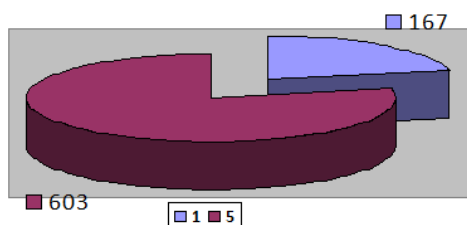
Marque con una X según corresponda.

FACTURACIÓN y RECAUDO PREGUNTA 2

Recibe Usted Oportunamente su Factura

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	58
			% No Responden	7.00%
1	167	20.17%		
5	603	72.83%		
Total Usuarios Que Responden		770		

Recibe usted Oportunamente su Factura



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
NO	16.61%	20.17%	3.56%
SI	79.19%	72.83%	-6.36%

El 16.61% de los encuestados en el periodo 2015 consideran que la factura no es entregada a tiempo, para el periodo actual el 20.17% de los usuarios consideran que se factura no es entregada a tiempo evidenciando que este ítem aumento en un 3.56%, para lo cual la empresa ha venido promoviendo el pago a través de medios electrónicos y control a la entrega de la facturación por parte de los operarios del área.

La factura es de fácil comprensión.

Marque con una X según corresponda.

FACTURACIÓN y RECAUDO

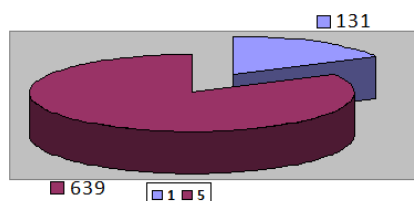
PREGUNTA 3



La Factura es de fácil comprensión

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	58
			% No Responden	7.00%
1	131	15.82%		
5	639	77.17%		
Total Usuarios Que Responden		770		

Facilidad de comprensión de información de la factura



Item	Revisión por Dirección 2015	Revisión por Dirección 2016	Diferencia
NO	18.17%	15.82%	-2.35%
SI	77.64%	77.17%	-0.47%

El 18.17% de los encuestados en el periodo 2015 consideran que la factura no es de fácil comprensión, para el periodo de 2016 el resultado es de 15.82%, lo que indica que los cambios que se han realizado a la factura para que sea de fácil comprensión ha producido efectos positivos.

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

Marque con una X según corresponda.

FACTURACIÓN y RECAUDO

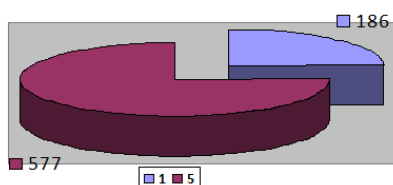
PREGUNTA 4



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

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
			No Responden	65
			% No Responden	7.85%
1	186	22.46%		
5	577	69.69%		
Total Usuarios Que Responden		763		

Puntos de Pago de la factura suficientes



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
NO	16.61%	22.46%	5.85%
SI	79.19%	69.69%	-9.50%

El 16.61% de los encuestados en el periodo 2015 consideran que los puntos de pago no son suficientes, para el periodo actual el 22.46% de los usuarios encuestados consideran que los puntos de pago son insuficientes, 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.

5.1.5 LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMAAF ESP, LE PARECEN:

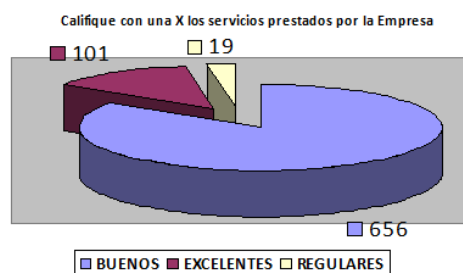
Los servicios que presta la EMAAF ESP le parecen:

SERVICIOS EMAAF



Los servicios que presta la EMAAF -ESP, le parecen

Calificación	Total de Usuarios	Porcentaje	Usuarios Encuestados	
BUENOS	656	79.23%	No Responden	52
EXCELENTES	101	12.20%	% No Responden	6.28%
REGULARES	19	2.29%		
Total Usuarios Que Responden	776			



Item	Revisión por la Dirección 2015	Revisión por la Dirección 2016	Diferencia
REGULARES	3.42%	2.29%	-1.13%
BUENOS	82.14%	79.23%	-2.91%
EXCELENTES	10.09%	12.20%	2.11%

Se muestra a través de la encuesta que la percepción que tienen los usuarios de los diferentes servicios para el periodo de 2015 entre bueno y excelente es del 92.23%, en el actual periodo la encuesta arroja entre excelente y bueno el 91.43%, podemos analizar que el porcentaje de usuarios que califican los servicios que presta la EMAAF se encuentran en un grado de aceptación por encima del 90% lo que deja la empresa en una buena posición frente a los usuarios sin embargo la administración a través de los programas contemplados en plan de desarrollo y plan de acción estableció metas con el fin de mejorar los servicios que presta la empresa.

5.1.6 FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA

CALCULADORA PARA OBTENER EL TAMAÑO DE UNA MUESTRA		
¿Qué porcentaje de error quiere aceptar? 5% es lo más común	5 %	Es el monto de error que usted puede tolerar. Una manera de verlo es pensar en las encuestas de opinión, este porcentaje se refiere al margen de error que el resultado que obtenga debería tener, mientras más bajo por cierto es mejor y más exacto.
¿Qué nivel de confianza desea? Las elecciones comunes son 90%, 95%, o 99%	99.611 %	El nivel de confianza es el monto de incertidumbre que usted está dispuesto a tolerar. Por lo tanto mientras mayor sea el nivel de certeza más alto deberá ser este número, por ejemplo 99%, y por tanto más alta será la muestra requerida
¿Cual es el tamaño de la población? Si no lo sabe use 20.000	114000	¿Cual es la población a la que desea testear? El tamaño de la muestra no se altera significativamente para poblaciones mayores de 20.000.
¿Cual es la distribución de las respuestas ? La elección más conservadora es 50%	50 %	Este es un término estadístico un poco más sofisticado, si no lo conoce use siempre 50% que es el que provee una muestra más exacta.
La muestra recomendada es de	828	Este es el monto mínimo de personas a testear para obtener una muestra con el nivel de confianza deseada y el nivel de error deseado. Abajo se entregan escenarios alternativos para su comparación

Escenarios alternativos para su muestra							
Con una muestra de	200	400	828	Con un nivel de confianza de	90	95	99.611
Su margen de error sería	10.20%	7.20%	5.00%	Su muestra debería ser de	270	383	828

Se llevó a cabo la encuesta realizándose 828 encuestas de manera personal en el área de atención al usuario y telefónicamente arrojando un nivel de confianza del 99.6% y el porcentaje de error del 5% como lo establece la gráfica anterior.

6. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO / SERVICIO (INDICADORES DE GESTIÓN).

6.1 PROCESO PROYECTOS

a. Oportunidad ejecución de proyectos

La ejecución de los diferentes proyectos planeados para la vigencia se llevó a cabo sin contratiempos.

b. Cumplimiento Presupuesto Proyectos

El presupuesto de los diferentes proyectos se cumpliendo 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 del PSMV con cumplimiento al primer semestre de 2016 fueron:

- Operación y mantenimiento PTAR con costos por \$ 632.641.592
- Componente educativo: la EMAAF E.S.P. adelanta campañas educativas de buen uso de la red de alcantarillado a través de consejos útiles para evitar inundaciones y su deterioro (página web, redes sociales y reverso de factura) y Cuidado del Humedal (Reverso de factura).
- Seguimiento a industriales: durante el primer semestre se realizaron 177 visitas de seguimiento y control a los usuarios de la red de alcantarillado de Funza, con 53 declaraciones recibidas.

e. PGIRS

En cumplimiento de las actividades contempladas en el PGIRS del Municipio de Funza adoptado mediante Decreto No 017 de 2015, durante el primer semestre se realizaron las siguientes actividades de responsabilidad de la EMAAF E.S.P.:

- Identificación de puntos críticos en las actividades de recolección y transporte, como rutas, frecuencias, entre otros.
- Barrido de 1.129.02 km en el área urbana de las vías y áreas públicas.
- Jornadas de aseo en puntos críticos de disposición de residuos sólidos.
- Corte mensual de 210.000 m² de césped en zonas públicas del municipio.
- Disposición final de los residuos recolectados en el relleno sanitario.
- Inicio y puesta en marcha del programa de aprovechamiento de residuos Consintamos a Funza.
- Jornada de Aseo CONSIENTE TU BARRIO en todos los sectores del municipio se llevará a cabo el 20 Noviembre de 2016

f. PUEAA

Durante este primer semestre se llevaron a cabo:

- Reposición de 3800 metros de tubería de asbesto cemento por PVC en la Avenida 9 entre Calles 9 y 27.
- Implementación del sistema de telemetría en los conjuntos y parques industriales, iniciando con siete conjuntos residenciales y un parque industrial que se encuentran en proceso de vinculación al sistema de micro medición, con la instalación de antenas y próxima programación.
- Componente educativo: la EMAAF E.S.P. adelanta campañas educativas, que para el PUEAA corresponden a consejos útiles para ahorro y uso eficiente del agua (página web, redes sociales y reverso de factura, medios escritos)

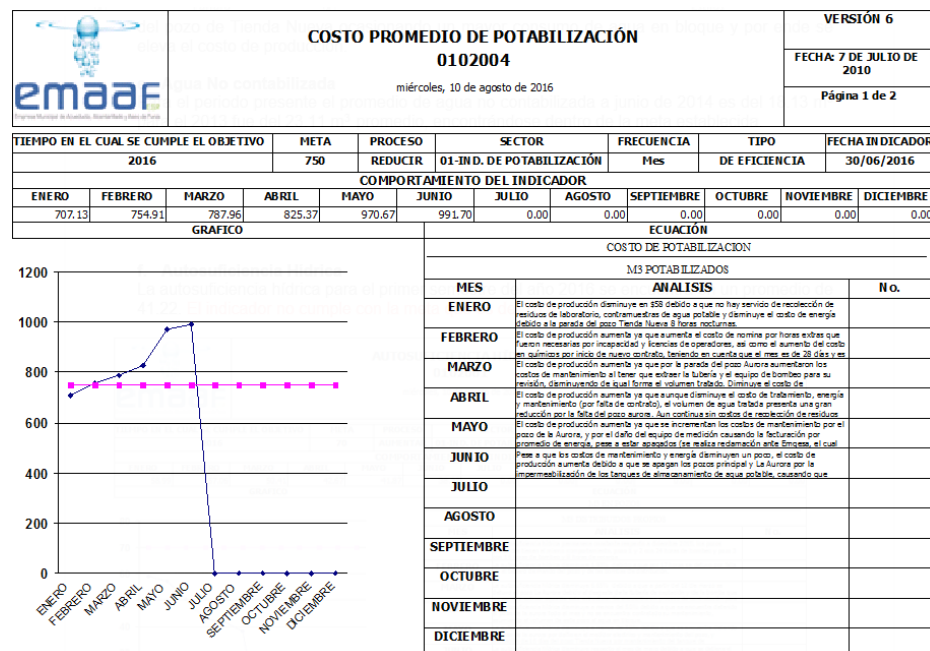
6.2 PROCESO POTABILIZACIÓN

a. Índice de Calidad de Agua

El índice de Riesgo Municipal por Abastecimiento de agua para el mes de junio es del 0.0% que según la Resolución 2115/2007 es sin riesgo, la continuidad del suministro es de 24 horas, el laboratorio está dotado requerido según el nivel de complejidad del municipio, los operadores están certificados ante el SENA, el IRABA pp es de cero, el IRDM es de 1.89 (98% de abastecimiento).

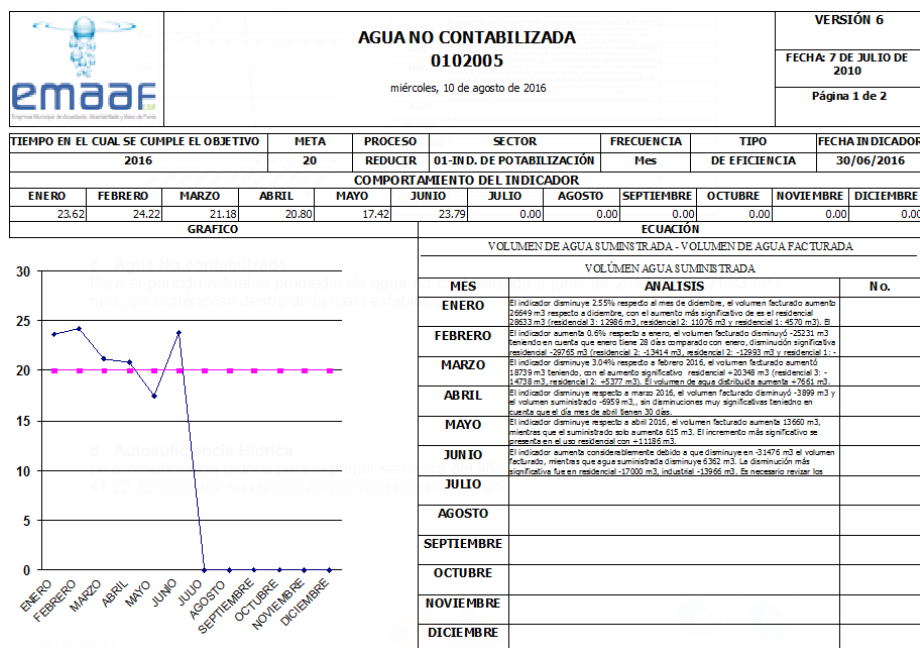
b. Costo promedio de potabilización

El costo promedio de producción es de \$829.78 hasta junio del 2016 para el año 2015 fue de \$757.76 pesos, El costo presenta picos debido a los daños eléctricos y mantenimiento de los pozos de Tienda Nueva y Aurora ocasionando un mayor consumo de agua en bloque y por ende se eleva el costo de producción.



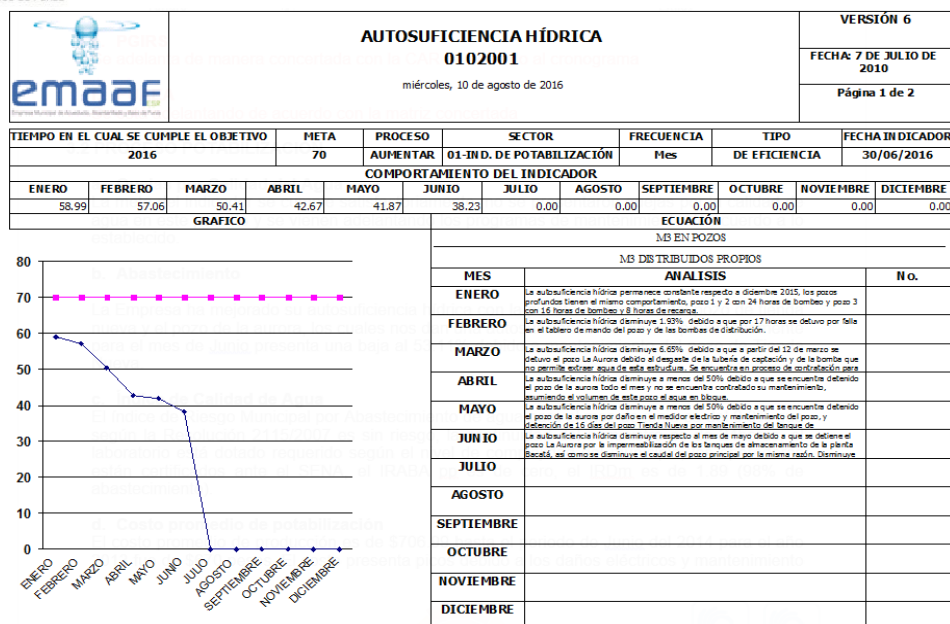
c. Agua No contabilizada

Para el periodo actual el promedio de agua no contabilizada a junio de 2016 es del 21.83 m³ / mes, encontrándose dentro de la meta establecida, para el mismo periodo del año anterior el promedio se encontraba en 21.84 m³/mes indicando que el promedio se conserva.



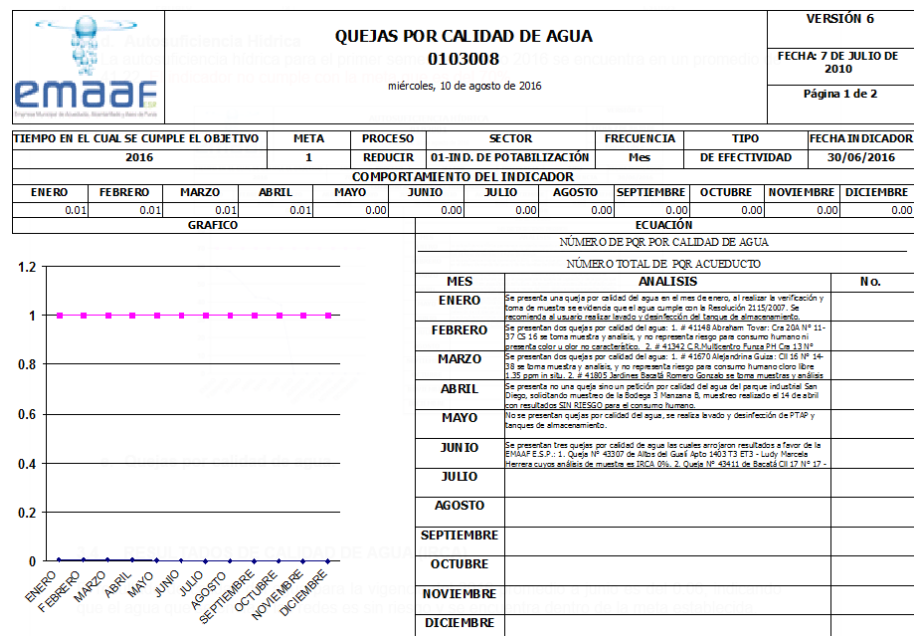
d. Autosuficiencia Hídrica

La autosuficiencia hídrica para el primer semestre del año 2016 se encuentra en un promedio de 41.22% frente a un promedio del 60.31% comparada con el mismo periodo del año 2015, esto se da debido a los mantenimientos de los pozos y los tanques de almacenamiento para el mes de agosto del presente año se normaliza el suministro de los pozos.



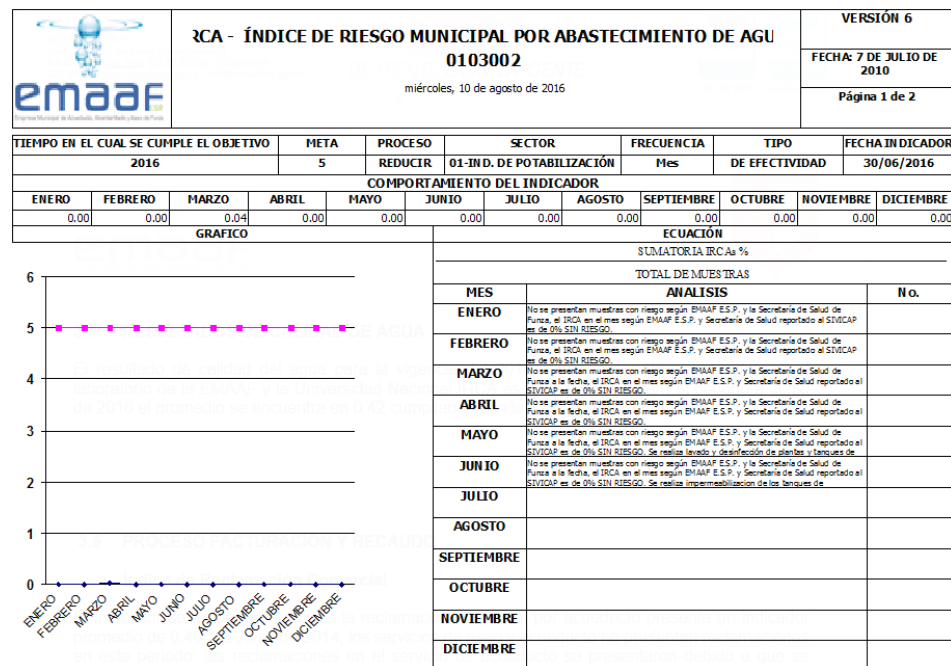
e. Quejas por calidad de agua.

Este indicador se encuentra dentro de los rangos de la meta que es del 1%, se presentan de 1 a 3 quejas por periodo al atenderlas salen las pruebas a favor de la empresa.



6.3 RESULTADOS DE CALIDAD DE AGUA (IRCA)

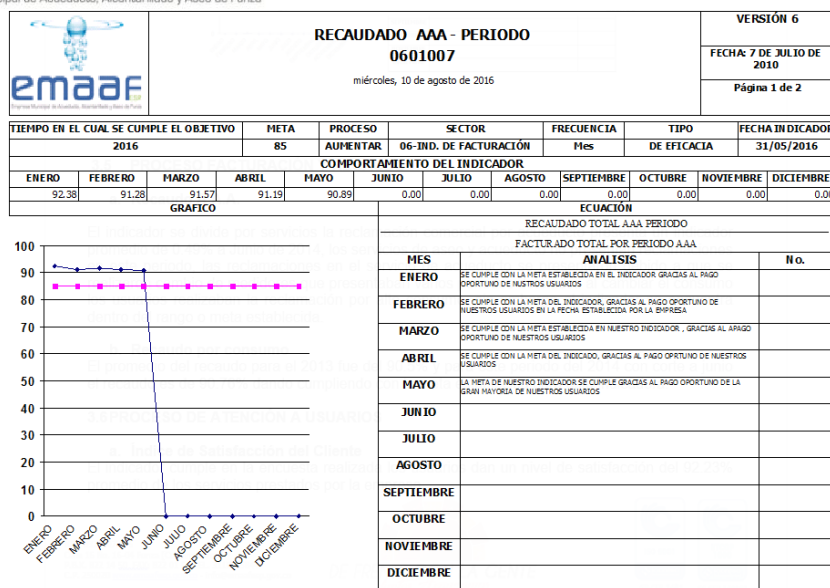
El resultado de calidad del agua para la vigencia del 2016 promedio a junio es del 0.06, indicando que el agua que se envía a las redes es sin riesgo y se encuentra dentro de la meta establecida, manteniendo similar promedio con los anteriores periodos.



6.4 PROCESO FACTURACIÓN Y RECAUDO

a. Recaudo A.A.A.

El indicador de recaudo promedio para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para el periodo de enero a mayo de 2016 es del 91.46%, indicando que el indicador cumple se encuentra dentro de los rangos de la meta establecida.



6.5 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 91.43% 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, se presentan PQR pero se da respuesta en los tiempos establecidos.

6.6 PROCESO DE ACUEDUCTO

a. Índice de Reclamación Operativa IQUAS Acueducto

Teniendo como meta el 1.0% para este indicador el comportamiento para el periodo de 2015 fue del 0.0 % promedio lo que indica que cumple y para el 2016 con corte a junio es del 0.025%, este indicador nos muestra el número de reclamaciones operativas de acueducto frente a la cantidad de suscriptores por el mismo servicio lo que nos da un índice de reclamación baja teniendo en cuenta que la meta es de 1.

b. Cumplimiento de Cobertura Alcantarillado

De acuerdo a la proyección el comportamiento del indicador es bueno se encuentra en un promedio de 99,79% lo cual muestra que brindamos cobertura a los usuarios residenciales del Municipio, se proyecta en Plan de

desarrollo alcantarillado para la zona industrial de los cuales ya se realizaron los estudios previos y se encuentra como meta en el plan de desarrollo Municipal.

c. Índice de cobertura Nominal de Acueducto

La cobertura del servicio de acueducto es del 100% a los usuarios del Municipio incluyendo sectores 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 arrojando un promedio del 99.55% para el periodo de 2016 con corte a junio.

e. Presión en la Red

La presión en la red las se vienen tomando ocasionalmente en los diferentes puntos de toma arrojando presiones superiores a 21 psi indicando que se encuentran por encima del RAS 2000 que pide que las redes deben tener presiones superiores a 21 psi.

f. Disponibilidad de Redes de Acueducto

La disponibilidad de red de acueducto fue de 95.99 % durante el periodo de 2015, para el periodo 2016 la disponibilidad es del 100% este logro se debe al cambio de válvulas para mejorar la sectorización lo que deja resolver los daños ocasionados en la red sin perjudicar el usuario y los mantenimientos que se vienen adelantando hacen parte de un ejercicio de programado por el cual los daños han disminuido.

g. Índice de Micro medición real

El indicador para el periodo de 2015 indico 97.40% en lo corrido del periodo 2016 se encuentra en 97.31%, se observa que el indicador se mantiene dentro de los mismos rangos, esto es debido a los cambios de medidores que se vienen adelantando.

h. Índice de Micro medición Nominal

El indicador para el periodo de 2015 el indicador nos dio un 95.5% y en el periodo actual con corte a junio 2016 el indicador nos da un resultado de 95.57% este indicador mide medidores instalados / suscriptores de acueducto, indicando que el 4,43% de los suscriptores cuentan con medidores, pero aún no han sido registrados en el sistema.

6.7 PROCESO DE ALCANTARILLADO

i. Índice de Reclamación Operativa

El indicador para el periodo de 2015 da como resultado 0.67%, para el mismo periodo del actual año el promedio es del 0.0 % encontrándose dentro de los rangos de la meta que es del 1%, las reclamaciones se atienden en los tiempos estipulados y se está al día con el cronograma de mantenimiento se está realizando manual debido a que el equipo de succión presión se encuentra en mantenimiento.

j. Cumplimiento de Cobertura Alcantarillado

Comportamiento que presento durante el periodo de 2015 es del 128.9%, para el periodo del 2016 el promedio es del 140.72% esto se presenta debido a que el número de cuentas es mayor al número de predios, se encuentra en proceso el alcantarillado de la zona industrial del cual se adelantaron estudios para posterior proyección del alcantarillado como lo contempla el Plan de Desarrollo Municipal y Plan de Acción de la Emaaf.

k. Índice de Cobertura Nominal Alcantarillado.

Este indicador da el 100% debido a que el número de usuarios del Municipio es mayor al número de predios.

l. Rezago de Cobertura Alcantarillado frente Acueducto.

Para el periodo de 2015 el promedio del indicador es del 1.0% para este periodo del 2016 se encuentra en 1.0% manteniéndose el indicador dentro de los rangos permitidos.

m. 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 se encuentra en 100%.

6.8 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 es del 100% se cumplió satisfactoriamente porque en ningún momento se dejó de prestar el servicio, se realizan cambios en las rutas de recolección con el fin de lograr mejorar el servicio.

c. Índice de continuidad de Barrido y Limpieza

Se prestó el servicio de barrido el indicador es del 100%, se realizan las labores de acuerdo a lo establecido en los planos de rutas en el periodo se evidencia que el servicio no se ha dejado de prestar.

7. PROCESO DE EVALUACIÓN AL SISTEMA

a. Cumplimiento de Auditorías Internas

Las auditorías internas se cumplen de acuerdo al programa de auditorías establecido para el periodo.

7.1 ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Las acciones correctivas y preventivas que se han generado para la vigencia están consignadas en la carpeta de acciones correctivas y preventivas que reposa en la oficina de control interno

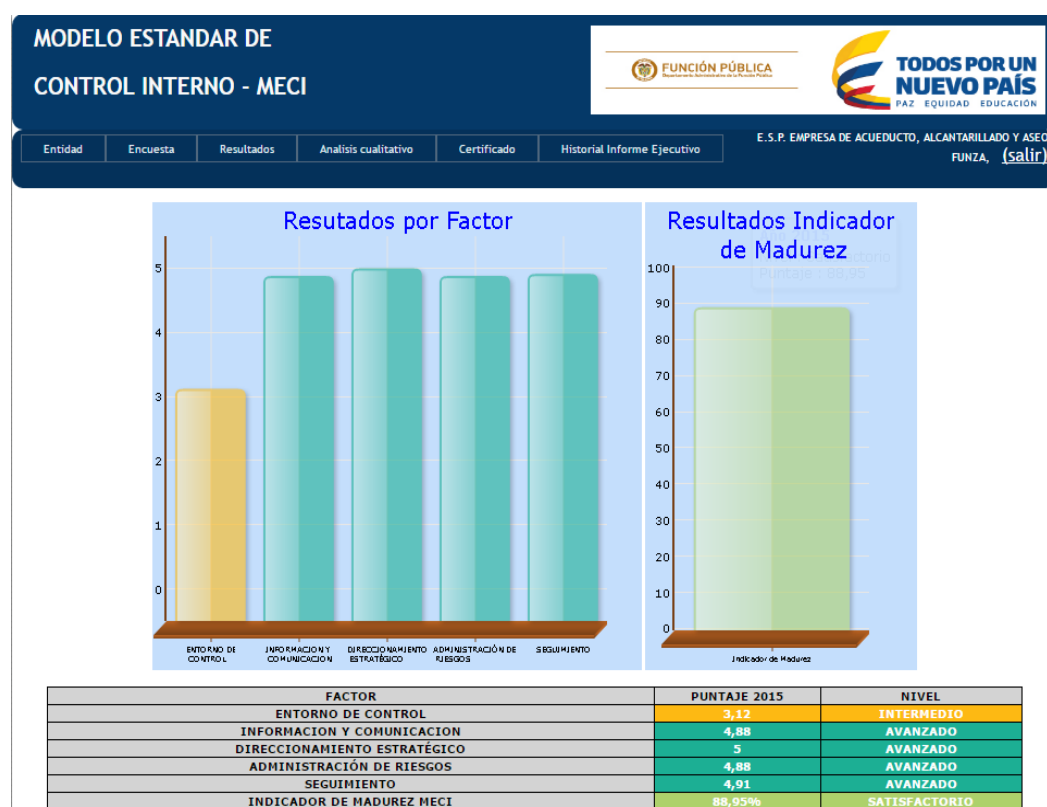
7.2. SEGUIMIENTO A REVISIONES PREVIAS

El pasado mes de septiembre de 2016 se realizó la Revisión por la Dirección, donde se revisaron los indicadores dando cumplimiento a las metas establecidas y de la cual se presentaron las siguientes conclusiones:

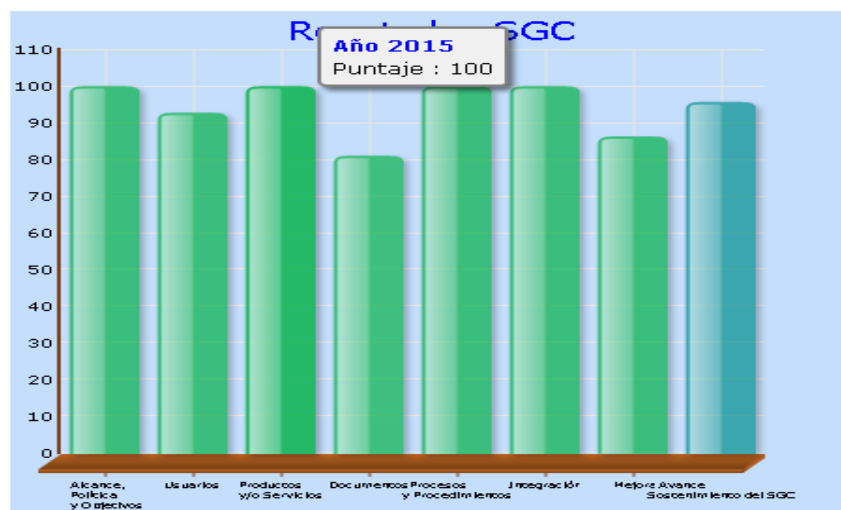
- **Control Interno:** Se presentó el informe al DAFP en enero del 2015 correspondiente al periodo de 2015, este informe fue modificado de acuerdo a los lineamientos establecidos por el DAFP teniendo en cuenta la actualización de MECI establecido en el Decreto 943 de 2014.

En la gráfica (1) que a continuación se muestra es el resultado obtenido luego de llenar el instrumento modelo indicado por el DAFP para medir los factores establecidos y los resultados de los indicadores mostrando el grafo de madures del modelo MECI para la Empresa Municipal de Acueducto; Alcantarillado y Aseo de Funza.

Gráfica (2) nos muestra la evaluación del sistema de gestión de calidad la cual nos da una evaluación del avance en el sostenimiento del 95.7%.



(Evaluación informe anual de control interno. Gráfica 1)



	PUNTAJE CALIDAD 2015
ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	100
USUARIOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS	92,75
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	100
GESTIÓN DE DOCUMENTOS	81
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	100
INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	100
MEJORA	86,25
Avance en el Sostentamiento del SGC	95,7
Por favor consultar el instructivo para la interpretación de resultados de Calidad. Ir Instructivo	

(Evaluación informe anual de Sistema Gestión de Calidad. Grafica 2)

- Se realizaron auditorías internas de acuerdo al programa establecido, se realizó seguimiento a los indicadores de gestión y acompañamiento a todos los procesos y procedimientos de la empresa en búsqueda del cambio continuo o mejoramiento del sistema.
- Se realizó seguimiento al mapa de riesgos, riesgos de corrupción y se realizan los informes cuatrimestrales los cuales se socializan por medio de la página web de la empresa (Ver página Web).
- Administrativos:** Se realizaron los programas de bienestar y capacitación, se ingresaron 16 cargos de servidores operativos de las áreas de recolección y barrido, se está llevando a cabo el cronograma de vacaciones y capacitaciones del personal los cuales se cumplen de acuerdo a lo planeado y proyecciones económicas, se continúa con la socialización de los procesos y procedimientos cada vez que se realicen cambios.
- Financieros:** La empresa funciona con recursos propios dentro de los cuales se presenta un avance de cumplimiento teniendo en cuenta los gastos de funcionamiento, operación e inversión del 66.57% .

8. LOS RESULTADOS DE LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS RIESGOS IDENTIFICADOS PARA LA ENTIDAD, LOS CUALES DEBEN ESTAR ACTUALIZADOS.

Se levantaron los riesgos por proceso teniendo como guía la cartilla de administración de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública y se les hace seguimiento dejando como resultado lo siguiente:

PROCESO DE ALCANTARILLADO

- El riesgo de inundaciones no se materializó, sin embargo, la evaluación se continua como alta debido a que no se pueden dejar de realizar los controles de mantenimientos y así poder evitar el riesgo.
- Los demás riesgos de daños en la red y equipos mecánicos se presentan daños menores los cuales no impiden la prestación del servicio que también se debe al cumplimiento de los cronogramas de mantenimiento preventivos que se vienen realizando.

PROCESO DE ACUEDUCTO

- El seguimiento que se realiza se evidencia que a pesar que se presentaron daños no fueron de gran consideración por cuanto funciono la sectorización de redes y las reparaciones se realizaron sin contratiempos para la mayoría de los usuarios lo que demuestra que el catastro de redes funciona (revisar la evaluación del riesgo).
- En cuanto a los riesgos de distribución y contaminación se mantienen controlados dando cumplimiento a los programas de mantenimiento de acuerdo a los cronogramas.

PROCESO DE ASEO BARRIDO Y RECOLECCIÓN

- Los riesgos de estos procesos están en una evaluación moderada se cumple con los controles de dotación, información a los usuarios y cronogramas de mantenimientos de equipos.

PROCESO DE ARCHIVO

- El riesgo de este proceso se mantiene controlado con la capacitación del personal por parte del dueño del proceso por tal razón continua en zona de riesgo baja, sin embargo, se hace necesario de la adecuación de un sitio diferente de almacenamiento del archivo central ya que el espacio actual esta pequeño para la cantidad de documentos a almacenar, para lo cual ya se dispuso de un lugar dentro de la planta para la adecuación y de los recursos económicos para realizarlo antes de terminar la presente vigencia.

PROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN

- Los riesgos de este proceso se controlan con la lista de chequeo para las órdenes y se estableció el seguimiento de pagos en el programa de Sysman lo cual nos garantiza que el riesgo se mantiene controlado.

PROCESO DE CONTABILIDAD

- Los riesgos de este proceso se encuentran en una zona moderada los cuales indica que se tienen debidamente controlados se evidencia que las acciones tomadas son efectivas.

PROCESO DE CONTROL INTERNO

- Los riesgos no se materializaron por el contrario se encuentran controlados se presentó la evaluación independiente, se presentaron los indicadores, se realizó charla sobre la nueva metodología de MECI y se dio cumplimiento al programa de auditorías internas, lo que indica que los controles establecidos son efectivos.

PROCESO DE FACTURACIÓN

- El seguimiento que se hace de este proceso se evidencia que se da cumplimiento al cronograma de facturación, el responsable del diseño de la factura paso al área de calidad el cual está cumpliendo en los tiempos estimados y se ha realizado seguimiento a la toma de lectura lo que nos demuestra que se está cumpliendo con la efectividad en la toma de lecturas lo que indica que los riesgos están controlados, se viene adelantando la implementación de toma de lecturas vía electrónica con el fin de minimizar los riesgos de tomas erradas en la actualidad cuentan con este sistema 1.200 usuarios.

PROCESO DE RECAUDO

- Se evidencia que se están tomando los controles de conciliaciones diarias el registro se evidencia en el sistema del dueño del proceso, dentro de este proceso se viene adelantando los cobros persuasivos de los usuarios con moras superiores a tres periodos lo cual ha servido como se muestra en el indicador de recaudo que se encuentra en el 91.20% aproximado en los servicios que brinda la empresa el cual comparado con empresas de similares condiciones nos encontramos con un recaudo muy bueno.

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

- Los riesgos de este proceso se encuentran controlados el sistema arroja las PQR abiertas y cerradas por esta razón modificamos el riesgo de controles sobre las pqr y listado semanal no se considera necesario por parte del dueño del proceso, se evidencia que las personas que atienden usuarios han sido capacitadas en el conocimiento de su proceso.

PROCESO DE TALENTO HUMANO

- En este proceso luego de un análisis por parte de la administración se decidió fortalecer el área con la contratación de un profesional capacitado y con perfil para realizar procesos de selección del personal a incorporar y realizar las diferentes actividades que por ley se necesitan en el área.

PROCESO DE ALMACEN

- Los controles establecidos en los riesgos de almacenamiento han sido efectivos se modifica el procedimiento estableciendo parámetros para evitar pérdidas o daños de elementos, queda pendiente la realización de inventario general de los activos fijos de la empresa con el fin de realizar la depuración de los inventarios.

PROCESO JURIDICO

- Este riesgo se encuentra controlado por el responsable del área los derechos de petición son direccionados por el mismo evitando que se queden sin responder ocasionándole consecuencias de índole legal a la entidad.

PROCESO DE POTABILIZACIÓN

- En este proceso se evidencia que se vienen cumpliendo los controles establecidos con el fin de mitigar los riesgos los cuales no han sido efectivos, debido a que los pozos han sufrido daños por situaciones ajenas a los controles humanos como el daño de transformadores, el daño de los pozos de la aurora y tienda nueva.

PROCESO DE PRESUPUESTO Y TESORERIA

- El riesgo de este proceso ha sido controlado con la acción tomada se evidencia en las conciliaciones trimestrales realizadas entre las áreas de contabilidad y presupuesto y los arqueos bimensual realizados a la caja menor, lo que nos indica que los controles son efectivos.

PROCESO DE SISTEMAS INFORMATICOS

- Se hace seguimiento a los controles establecidos para los riesgos de sistemas como el de backup el cual se encuentra contratado y los mantenimientos realizados, indicando que las acciones establecidas han sido efectivas.

MODULO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Avances

Las políticas de la administración municipal y la EMAAF son las de continuar implementando el Sistema de Gestión de Integral de la empresa, buscando día a día la satisfacción de sus usuarios y que la imagen de la misma sea de servicio comprometida con el medio ambiente, armonizando las actividades de la empresa con el plan de Desarrollo Municipal, Plan de Acción, Política de Calidad, Objetivos Institucionales, procesos y procedimientos demostrando el compromiso del personal por el sistema.

Se evidencian las oportunidades de mejora, optimizando el desempeño de los procesos, con el fin de brindar mejores servicios para la organización como para nuestros usuarios.

Se realizaron las auditorias internas general y especificas conforme al programa establecido, cumpliendo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP1000:2009, exigidos en el Sistema de Gestión de Gestion Integral de la EMAAF.

La calidad y su gestión se traducen finalmente en el nivel de eficiencia del proceso, el grado de satisfacción de los clientes, los cero fallos en la prestación del servicio, en la reducción de los costos de oportunidad y en elevados ingresos por venta.

La aplicación del Sistema de Gestión Integral ofrece la identificación, determinación y análisis de los costos de calidad en los servicios que brinda la organización, de manera que permita una mejor y efectiva toma de decisiones, como componente estratégico y de alto impacto en la competitividad, desde los procesos de la mejora continua.

Diligenciado por:	ORLANDO NIÑO AMAYA Jefe de Control Interno	Fecha:	18/11/2016 09:27 am
Revisado por:	AMPARO MONTEZUMA S. Gerente	Fecha:	
Aprobado por:	AMPARO MONTEZUMA S. Gerente	Fecha:	