



## **INFORME DE SEGUIMIENTO DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD – S.G.C.**

**PRIMER SEMESTRE 2025**





## INTRODUCCIÓN

El presente informe expone el seguimiento a los indicadores de gestión del período evaluado, evidenciando avances en el cumplimiento de objetivos y aspectos que requieren mejora. Su análisis permite valorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y orientar acciones correctivas que fortalezcan la mejora continua.

## ALCANCE

Este documento presenta los resultados de los indicadores de gestión correspondientes al primer semestre de 2025, consolidados a partir de la información reportada por los líderes de los 13 procesos de la Empresa de Servicios Públicos de Sopó, con el fin de evaluar el desempeño organizacional y orientar la toma de decisiones

## METODOLOGÍA

La evaluación de las metas programadas se realiza mediante los indicadores de gestión, los cuales permiten medir el cumplimiento de los tiempos y objetivos definidos en cada proceso. Durante este seguimiento, se verifica la correcta aplicación de los procedimientos a cargo de los responsables o líderes de proceso. El análisis de los indicadores facilita identificar el nivel de avance de las actividades propuestas y aporta información clave para optimizar la planificación, así como para la toma de decisiones oportunas, con mayor certeza y confiabilidad. La información consolidada de cada proceso se presenta en este informe, que será sometido a la Revisión por la Dirección, de carácter anual, espacio en el que se analizan las causas y se definen acciones correctivas, preventivas y de mejora, con el fin de asegurar el cumplimiento de los resultados establecidos en el plan de acción de la Empresa de Servicios Públicos de Sopó – EMSERSOPÓ E.S.P.



## RESULTADOS PRIMER SEMESTRE 2025

En el mapa de procesos de la EMPRESA, las acciones que se adelantan se enmarcan en cuatro procesos: Estratégicos, Misionales, Apoyo y Evaluación; los indicadores establecidos por la entidad permiten expresar los avances que logra EMSERSOPO ESP, en el cumplimiento de la misión:



## PROCESO ESTRATÉGICO GESTIÓN GERENCIAL

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Proyectos de Mejora	Avance en actualización de los proyectos de mejora/ Proyectos de mejora aprobados. Semestre 1: 50%	100% Semestral	Semestral Enero-Junio 2025	100%	Se tienen 14 proyectos entre ejecutados y en ejecución durante el primer semestre . de ellos 3 vienen del año 2024 que son los de mayor envergadura, 7 ya se encuentran finalizados, 3 son de alcantarillado. En general los proyectos planteados tienen un normal cumplimiento, sin embargo, la limitante presupuestal sigue siendo el factor mas soportante para suprir las necesidades en proyectos para la empresa.	No reporta
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Nº de Comités Institucional de Gestión y Desempeño celebrados / Nº de Comités de Gerencia programados Primer semestre: 10	100% Semestral	Semestral Enero-Junio 2025	100%	Se realizaron 5 comités de desempeño institucional y 5 comités de gerencia, superando la meta establecida. En dichos comités se realizaron los balances del desempeño de cada área , temas que requerían atención y /o aprobación especial y se dieron directrices desde la gerencia de asuntos importantes a atender . Con la participación del equipo directivo se verifico la información allí reportada. A pesar de los comités efectuados algunas áreas no avanzaron en el cumplimiento . Los comités permitieron a la gerencia el análisis y conocimiento de la globalidad del funcionamiento y operatividad de las áreas	No reporta



# PROCESOS MISIONALES

## GESTIÓN COMERCIAL Y DE FACTURACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Satisfacción de los usuarios-Acueducto	N° de evaluaciones de satisfacción de los clientes con relación al servicio de acueducto con promedio superior al 85%/ N° de evaluaciones de satisfacción de las clientes realizadas	85% Semestral	Semestral	86%	El indicador cumple con la meta establecida; a pesar de la inconformidad de los usuarios respecto a fallas en el servicio de acueducto, dado por distintos factores como los racionamientos y la tardanza en la recuperación del sistema.	La tendencia del indicador subió respecto al periodo anterior, lo cual indica mejoría en el servicio dada en parte por la finalización de los racionamientos.
Satisfacción de los usuarios- Alcantarillado	N° de evaluaciones de satisfacción de los clientes con relación al servicio de alcantarillado con promedio superior al 85%/ N° de evaluaciones de satisfacción de las clientes realizadas	85% Semestral	Semestral	92%	El indicador cumple con la meta establecida, teniendo en cuenta la ejecución de labores tendientes a que el servicio mejore su nivel.	La tendencia es positiva y se debe continua con los controles para mejorar.
Satisfacción de los usuarios- Aseo	N° de evaluaciones de satisfacción de los clientes con relación al servicio de aseo con promedio superior al 85%/ N° de evaluaciones de satisfacción de los clientes realizadas	85% Semestral	Semestral	91%	El indicador cumple con la meta establecida, se ha mejorado en el cumplimiento de las rutas y funcionamiento del parque automotor, continuando con la buena aceptación de los usuarios.	La tendencia es positiva y se continua con los controles para seguir mejorando. La operación con la adquisición de vehículos compactadores ha permitido mejorar en el cumplimiento de las rutas en los horarios establecidos.
Atención a PQR'S	N° de PQR's solucionadas dentro de los tiempos establecidos / N° de PQR's recibidas	80% Bimensual	Bimensual	100% 100% 100%	Se tiene un cumplimiento positivo, manteniendo un cumplimiento por encima del 80%, más sin embargo se toman medidas para seguir subiendo el indicador. Es importante resaltar que para el cumplimiento se depende de acciones como la ejecución de órdenes de trabajo las cuales dependen la capacidad operativa del área de planeación.	La tendencia se mantiene al alza, reflejando el buen manejo en la respuesta y los seguimientos realizados.
% de errores de lectura	N° de errores de lectura de consumo/ N° de facturas	2% Bimensual	Bimensual	0,44,% 0,52% No reporta	El indicador sigue cumpliendo la meta a pesar que para este periodo hubo un leve incremento, respecto al ultimo periodo.	El numero de errores de lectura presenta una tendencia a subir.



# PROCESOS MISIONALES

## GESTIÓN COMERCIAL Y DE FACTURACIÓN

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Órdenes de suspensión	N° de órdenes de suspensión ejecutadas/ (N° de órdenes de suspensión generadas- N° usuarios que cancelan antes de la ejecución de la suspensión)	80% Bimensual	Semestral	32%	El % de cumplimiento no ha alcanzado la meta esperada, se están tomando acciones para mejorar; pero es recurrente que no se puedan ejecutar por no contar con personal disponible en las fechas que se deben ejecutar las órdenes, por asignación a otras actividades ya que el personal es prestado del área de planeación ya que no se cuenta con una persona para dicha actividad.	La tendencia presenta mejoría con una tendencia positiva.
				38%		
				No reporta		
Reinstalaciones	N° de reinstalaciones ejecutadas / N° de reinstalaciones generadas	80% Bimensual	Semestral	100%	Se ha cumplido con la meta esperada para este indicador, realizando las reinstalaciones en el menor tiempo posible acorde con lo estipulado por normatividad	El comportamiento durante la vigencia ha sido positivo, llegando en este ultimo periodo al 100%.
				100%		
				No reporta		
Recuperación de cartera	Valor de cartera recuperada antes de cierre del período/ Valor cartera de más de 180 días de vencida.	10% Bimensual	Semestral	30%	El indicador esta por encima de la meta , ha mejorado respecto al periodo anterior debido a las acciones llevadas a cabo tendientes a su recuperación.	Se ha mantenido el promedio de los periodos anteriores, con tendencia a mejorar.
				35%		
				No reporta		
Facturación	Valor recaudado/ Valor facturado	95% Bimensual	Semestral	90%	El índice mantiene el promedio frente al periodo anterior. Se mantiene sobre el promedio, pero no alcanzo la meta del 95%.	La tendencia se mantiene estática, a pesar de los esfuerzos realizados para generar recaudo. Hay desmotivación en los usuarios debido a algunas dificultades presentadas en la prestación de los servicios de acueducto y de aseo.
				90%		
				No reporta		
IANC	(Agua comprada - agua facturada)/ Agua comprada	<= 30% Bimensual	Semestral	30,1 %	El indicador se ha mantenido en promedio al rededor del 30%, a pesar de las acciones que se han implementado desde la empresa, donde se han realizado labores como; reparación de fugas, optimización de la red y cambios de medidores que se encontraban trabados y no registraban marcación no se ha podido mejorar el indicador.	La tendencia venía subiendo con un leve retroceso en el 3 periodo, a pesar de las medidas el cambio no es grande debido a las pérdidas generadas por las purgas y daños presentado al restablecer el servicio en los días de racionamiento.
				30,0%		
				No reporta		
Crecimiento de suscriptores Acueducto/Alcantarillado y Aseo	(Total Suscriptores periodo Actual - Total de Suscriptores periodo Anterior)/Total Suscriptores periodo Actual	0,3% Bimensual	Semestral	0,7%	En promedio se ha cumplido la meta en lo que va de la vigencia (0,4%). Aun que se han vinculado usuarios nuevos, también se ha realizado depuración de los usuarios vinculados a través del contrato de facturación conjunta con ENEL por lo cual en el total no se reflejan los nuevos usuarios.	La tendencia viene reduciendo su crecimiento se espera un comportamiento estático por algunos periodos mientras se ejecutan proyectos que permitan mayor capacidad.
				0.3%		



# GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Gestión integral de Residuos Sólidos- Urbano	(Km barridos/km cuneta por barrer)	75% Bimensual	Enero-Febrero	99,7%	Se da cumplimiento al 100% del indicador ya que se realiza barrido al 100% de la zona urbana del municipio	La actividad de barrido se desarrollo sin presentarse ninguna novedad.
			Marzo- Abril	100%		
			May- Jun	99,9%		
Recuperación de residuos sólidos.	Total, de residuos sólidos aprovechables inorgánicos (Ton)/ Total de residuos ordinarios dispuestos en relleno sanitario	4% Mensual	Enero	2%	No se da cumplimiento a la meta establecida para ninguno de los meses, debido a que la empresa de servicios públicos a presentado problemas con el parque automotor, generando que la comunidad no realice la actividad de reciclar por la falta de vehículos para la recolección de la misma, sin embargo se espera que el reporte del indicador mejore con la adquisición de compactadores nuevos, además, se implementan campañas de educación ambiental en diferentes sectores de la comunidad para incentivar esta actividad.  se plantea reforzar las campañas educativas, sin embargo, se ha generado rechazo por algunos sectores como las JAC veredales ya que no se ha recibido respuesta para participar de las campañas de educación ambiental	El bajo porcentaje evidenciado mes a mes sobre el aprovechamiento de los residuos inorgánicos se ha presentado por factores como: problemas en las rutas de recolección, falta de conciencia en la gente por reciclar y porque en algunos sectores del municipio este material es recogido y aprovechado por PRODENSA, los cuales aportan positivamente a la conciencia ambiental del sector educativo incentivando el reciclaje.  Además, se resalta que el municipio cuenta con recuperadores NO formalizados que también hacen recolección de material aprovechable En conclusión, se podría afirmar que el porcentaje de recuperación del material aprovechable producido en el municipio es mucho mayor involucrando a los demás factores mencionados.
			Febrero	2%		
			Marzo	2%		
			Abril	1%		
			Mayo	1%		
			Junio	1%		



# GESTIÓN DE POTABILIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Potabilización de agua-Oportunidad	Cantidad de agua tratada y entregada / Cantidad de agua cruda extraída de pozos	100% Mensual	Mensual Enero	95%	El indicador alcanzó un 98% de cumplimiento frente a la meta del 100%. Aunque no se logró el valor esperado en su totalidad, el resultado es positivo y muestra un buen desempeño. La diferencia del 2% no representa un riesgo importante, pero sí señala la necesidad de continuar con el seguimiento y los ajustes necesarios para lograr el 100% en los próximos períodos.	Este comportamiento refleja una tendencia positiva y estable, dado que el valor alcanzado se mantiene cercano al 100%. Sin embargo, la brecha del 2% sugiere la necesidad de fortalecer las acciones de seguimiento y mejora continua para alcanzar el cumplimiento total. En términos de gestión, el resultado indica que el proceso evaluado es eficiente y efectivo en gran medida, pero requiere ajustes puntuales para eliminar rezagos o desviaciones menores que impiden lograr la meta en su totalidad.
			Mensual Febrero	98%		
			Mensual Marzo	98%		
			Mensual Abril	98%		
			Mensual Mayo	98%		
			Mensual Junio	No reporta		



## GESTIÓN DE EDUCACIÓN AMBIENTAL

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Capacitación Ambiental	Nº de capacitaciones en educación ambiental ejecutadas/ N° de capacitaciones en educación ambiental programadas.	100%	semestral	100%	Durante el primer semestre de la vigencia 2024 se programaron y ejecutaron 10 capacitaciones, dirigidas a la población estudiantil del Municipio, a fin de crear conciencia acerca de la importancia de realizar una adecuada separación en la fuente, utilizar de manera eficiente el recurso hídrico e implementar buenas prácticas para la conversación del medio ambiente	Se realizan las capacitaciones programadas con las instituciones educativas y actividades se realizaron sin novedad alguna.



# GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

## PTAR BRICEÑO

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Tratamiento de Aguas Residuales- Demanda Bioquímica de Oxígeno DBO (Concentración)	DBO (mg/L) salida	<90 mg/L Anual	Anual	242 mg/L	En cuanto al valor del parámetro de Demanda Bioquímica de Oxígeno DBO totales para el periodo 2024 no cumplió respecto a los valores de la resolución 0631 de 2015	La tendencia muestra un nivel alto debido al arrastre por incremento de la precipitación al momento de la toma de muestra analizada
Tratamiento de Aguas Residuales- Sólidos Suspensos Totales SST (Concentración)	SST (mg/L) salida	<90 mg/L Anual	Anual	74 mg/L	En cuanto al valor del parámetro de Sólidos Suspensos Totales SST, para el periodo 2024, cumplió respecto a los valores de la resolución 0631 de 2015	La tendencia muestra que el sistema depurativo está realizando la digestión de materia orgánica propia del sistema de alcantarillado
Tratamiento de Aguas Residuales- Grasas y Aceites (Concentración)	Grasas y Aceites (mg/L) salida	<20 mg/L Anual	Anual	0,590 mg/L	En cuanto al valor de Grasas y Aceites (mg/L) de salida en el periodo 2024, cumplió respecto a los valores de la resolución 0631 de 2015	La tendencia muestra que el sistema depurativo está reteniendo el nivel de grasas y aceite eficientemente en el sistema depurativo
Tratamiento de Aguas Residuales- Sólidos sedimentables SSED (Concentración)	Sólidos sedimentables SSED (ml/L) salida	<5 ml/L Anual	Anual	0,01 ml/L	En cuanto al valor de Sólidos sedimentables SSED (ml/L) de salida en el periodo 2024, cumplió respecto a los valores de la resolución 0631 de 2015	La tendencia muestra, que el sistema depurativo está siendo eficiente respecto a sólidos sedimentables
Tratamiento de Aguas Residuales- Demanda Química de Oxígeno DQO (Concentración)	Demand Química de Oxígeno DQO (mg/L) salida	<180 mg/L Anual	Anual	384 mg/L	En cuanto al valor de Demanda Química de Oxígeno DQO (mg/L) salida en el periodo 2024, no cumplió respecto a los valores de la resolución 0631 de 2015	Demand Química de Oxígeno DQO (mg/L), lo que indica que se debe realizar un seguimiento a las actividades industriales que vierten en el alcantarillado



# GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

## PTAR TRINIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Tratamiento de Aguas Residuales-Demanda Bioquímica de Oxígeno DBO (Concentración)	DBO (mg/L) salida	<90 mg/L	Anual	38 mg/L	En cuanto al valor de Demanda Bioquímica de Oxígeno DBO (mg/L) salida en el periodo 2024, cumplió respecto a los valores de la resolución 0631 de 2015	La tendencia muestra, que el sistema de la PTAR, está siendo eficiente respecto al valor de Demanda Bioquímica de Oxígeno DBO (mg/L) salida
Tratamiento de Aguas Residuales-Solidos Suspensidos Totales SST (Concentración)	SST (mg/L) salida	<90 mg/L	Anual	26 mg/L	En cuanto al valor de Solidos Suspensidos Totales SST de salida en el periodo 2024, cumplió respecto a los valores de la resolución 0631 de 2015	La tendencia muestra un valor aceptable para vertimiento.
Tratamiento de Aguas Residuales-Grasas y Aceites (Concentración)	Grasas y Aceites (mg/L) salida	<20 mg/L	Anual	6,3 mg/L	En cuanto al valor de Grasas y Aceites de salida en el periodo 2024, cumplió respecto a los valores de la resolución 0631 de 2015	La tendencia muestra un valor aceptable para vertimiento en el parámetro de Grasas y Aceites.
Tratamiento de Aguas Residuales-Solidos sedimentables SSED (Concentración)	Solidos sedimentables SSED (ml/L) salida	<5 ml/L	Anual	0,0 ml/L	En cuanto al valor de Solidos sedimentables SSED (ml/L) salida en el periodo 2024, cumplió respecto a los valores de la resolución 0631 de 2015	La tendencia muestra un valor aceptable para vertimiento en el parámetro de Solidos sedimentables SSED (ml/L) salida.
Tratamiento de Aguas Residuales-Demanda Química de Oxígeno DQO (Concentración)	Demand Quimica de Oxigeno DQO (mg/L) salida	<180 mg/L	Anual	66,3 mg/L	En cuanto al valor de Demanda química de Oxígeno DBO (mg/L) salida en el periodo 2024, cumplió respecto a los valores de la resolución 0631 de 2015	La tendencia muestra un valor aceptable para vertimiento en el parámetro de Demanda Bioquímica de Oxígeno DBO (mg/L) salida.



## PROCESOS DE APOYO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Nivel de competencias laborales	Nº de personas evaluadas que obtienen calificación entre 70% a 100%/Nº de personas evaluadas.	70% a 100% Semestral	Semestral	No Reporta	De conformidad con las directrices dadas desde la gerencia la actividad se realiza durante el mes de septiembre de 2025 por tanto aun no se cuenta con el resultado del primer semestre	NO REPORTA
Procesos de Capacitación	Nº de capacitaciones realizadas/ N° de capacitaciones programadas	80% Semestral	Semestral	100%	Durante el primer semestre del año 2025 se llevaron a cabo un total de 11 capacitaciones dirigidas a los 54 funcionarios de la Empresa, con el objetivo de fortalecer competencias técnicas, operativas y transversales que contribuyan al desarrollo profesional y a la mejora del desempeño en las diferentes áreas.	Durante el primer semestre del año 2025 se observó una tendencia positiva y estratégica en el desarrollo de las capacitaciones dirigidas a los 54 funcionarios. El enfoque de formación evidenció una alineación progresiva con las necesidades institucionales, promoviendo no solo el fortalecimiento de competencias técnicas, sino también habilidades blandas esenciales para un entorno laboral más colaborativo, eficiente y adaptativo.
Clima laboral	Nº de ítems que dan percepción positiva sobre el clima laboral $\geq$ 80%/ Total de ítems evaluados (40)	80% Semestral	Semestral	90%	Se evidencia que se cumplió con la meta ya que la percepción positiva de los funcionarios se mantuvo sobre el 80%, sin embargo, se deben fortalecer 3 ítems que presentaron debilidades y que de acuerdo a la percepción del empleado estos influyen en trabajo en equipo, compromiso y en el reconocimiento de los resultados cuando se superan las metas.	Desde la empresa debemos trabajar en aspectos como el reconocimiento, compromiso y el trabajo en equipo, toda vez que estos factores impactan en el sentir y actuar de los funcionarios en sus actividades diarias, relaciones interpersonales y el buen clima laboral.
Mantenimientos correctivos	Nº de mantenimientos correctivos resueltos/ N° de fallas presentadas	100% Bimensual	Semestral	100%	Se realizo 7 mantenimientos correctivos a las diferentes impresoras de la empresa	Se mantiene el ejercicio de mantenimientos correctivos de acuerdo a las necesidades de los diferentes puestos de trabajo toda vez que se ha visto falencias en el internet y en el servidor
				100%	Se realizo 12 mantenimientos correctivos a las diferentes impresoras y equipos de computo de la empresa	
				100%	Se realizo el mantenimiento correctivo de 11 equipos los cuales algunos presentaban problemas de conexión mediante hardware y software	



## PROCESOS DE APOYO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Mantenimientos preventivos	Nº de mantenimientos preventivos realizados/ N° de mantenimientos preventivos programados	100% Bimensual	Semestral	100%	Se realizo 5 mantenimientos preventivos a las diferentes impresoras, equipos y servidores de la empresa	No Reporta
				100%	Se realizo 11 mantenimientos preventivos a las diferentes impresoras, equipos y servidores de la empresa	
				100%	Se realizaron un total de 10 mantenimientos preventivos en los diferentes equipos de la empresa según se proyectaba en el cronograma	
Selección de personal	Nº de vacantes cubiertas/ N° de vacantes requeridas	100% Semestral	Semestral	100%	Durante el primer semestre del año se presento la contratación de 2 supernumerarios 1 para el área administrativa y 1 para el área operativa estos con el fin de cubrir una licencia de maternidad y vacaciones	Desde el área Administrativa se ejecutan los procesos de selección de personal de acuerdo a las necesidades de las áreas misionales y de apoyo.
Requerimientos administrativos	Nº de requerimientos administrativos internos y externos resueltos/ N° de requerimientos administrativos internos y externos solicitados.	100% Bimensual	Semestral	100%	Durante los meses de enero y febrero de 2025, se registró y gestionó un volumen significativo de requerimientos administrativos, los cuales fueron atendidos conforme a los procedimientos establecidos para garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las políticas internas.	No Reporta
			Semestral	100%	Durante los meses de marzo y abril de 2025, se continuó con la gestión eficiente de los requerimientos administrativos, manteniendo el compromiso con los tiempos de respuesta y la calidad en la atención a las solicitudes internas.	
			Semestral	100%	Durante los meses de mayo y junio de 2025, la gestión de requerimientos administrativos mantuvo un ritmo constante, con esfuerzos dirigidos a mejorar la eficiencia y calidad en la atención de las solicitudes internas, contribuyendo al buen funcionamiento de la empresa.	
Capacitaciones Manejo del Archivo de la Empresa de Servicios Públicos de Sopó	Capacitaciones realizadas en el periodo / Capacitaciones programadas en el periodo	100% Trimestral	Semestral	No Reporta	Durante el primer trimestre de 2025, no se realizaron capacitaciones específicas en el área de gestión y manejo de archivo. Esta situación responde a diversos factores que impactaron en la programación y ejecución del plan de formación, el área se encuentra en cotizaciones para las tablas de valoración y capacitaciones.	Durante el primer semestre de 2025, las capacitaciones planificadas en el área de archivo no se llevaron a cabo, lo que ha generado un impacto en el desarrollo de competencias clave para la gestión documental dentro de la organización.
			Semestral	No Reporta	Durante el segundo trimestre de 2025, no fue posible llevar a cabo las capacitaciones programadas en el área de archivo. Esta situación se debió a diversos factores que afectaron la planificación y ejecución.	Durante el segundo trimestre de 2025, no se llevaron a cabo capacitaciones en el área de archivo, lo que marca una tendencia preocupante que debe ser atendida para garantizar el desarrollo continuo de competencias en la gestión documental.



## PROCESOS DE APOYO GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Transferências documentales del archivo Central e Histórico	Número de transferencias primarias recibidas/Transferencias Documentales Programadas Anualmente	100% Semestral	Semestral Ene- Jun	100%	Durante el año 2025, se llevó a cabo el proceso de transferencias documentales desde las distintas áreas de la empresa hacia el archivo central, en cumplimiento de la normativa interna de gestión documental, aunque las áreas de Planeacion y Secretaria General solicitaron ampliación de la fecha de las entregas.	A lo largo del año 2025, se ha mantenido el seguimiento al proceso de transferencias documentales desde las distintas áreas de la empresa hacia el archivo central. Si bien se ha observado una tendencia positiva en cuanto a la ejecución y el compromiso por parte de varias unidades, también persisten rezagos importantes en ciertas áreas que, hasta la fecha, no han concluido sus transferencias documentales conforme al cronograma establecido.
Préstamos Internos de carpetas desde el archivo Central e Histórico.	(Sumatoria de documentos devueltos al mes/Sumatoria de documentos prestados al mes)	100% Semestral	Mensual Ene-Feb	100%	Durante los meses de enero y febrero de 2025, el archivo central gestionó un total de 157 préstamos de carpetas solicitadas por distintas áreas.	No Reporte
			Mensual Marz-Abr	100%	Durante los meses de marzo y abril de 2025, el archivo central gestionó un total de 373 préstamos de carpetas solicitadas por distintas áreas. El proceso se llevó a cabo siguiendo los lineamientos establecidos para el préstamo y devolución de documentación, con resultados en general positivos.	
			Mensual May-Jun	100%	Durante los meses de Mayo y junio de 2025 se prestaron del archivo central e histórico 152 carpetas solicitadas por las distintas áreas. El proceso se llevó a cabo siguiendo los lineamientos establecidos para el préstamo y devolución de documentación, con resultados en general positivos.	

# GESTIÓN JURÍDICA



NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Solicitudes y Derechos de Petición	N° de Derechos de petición y solicitudes atendidas/ N° de solicitudes y derechos de petición presentados	100% Trimestral	Semestral	100%	Se evidencia que las solicitudes realizadas a la Entidad, contaron con la respuesta oportuna y dentro de los tiempos establecidos	La tendencia es positiva ya que se mantiene dentro del promedio el porcentaje de cumplimiento al 100%.
				100%	El indicador refleja el nivel de cumplimiento en la entrega de la información solicitada, lo cual permitió consolidar los resultados reportados.	En el segundo trimestre el indicador mantiene una tendencia estable, con variaciones menores que no afectan su comportamiento general. Se prevé continuidad en esta línea de desempeño para los próximos periodos.
Demandas a Favor	N° de Demandas resueltas a favor/ N° de Demandas presentadas a favor	100% Trimestral	Semestral	No reporta	ara el primer trimestre de 2025 no se presentaron demandas en contra de la Empresa, puesto que los procesos siguen en curso de igual manera el estado de los mismos siguen siendo verificados por parte del abogado externo de la Empresa de Servicios Públicos de Sopó EMSERSOPO ESP.	Durante el periodo evaluado no se registraron demandas resueltas a favor, lo cual refleja un valor de cero en el indicador. Esta situación evidencia la necesidad de dar seguimiento a los procesos en curso, considerando que el resultado está sujeto al avance y decisión de las instancias judiciales competentes.
					Durante el periodo evaluado no se registraron demandas resueltas a favor, lo cual refleja un valor de cero en el indicador. Esta situación evidencia la necesidad de dar seguimiento a los procesos en curso, considerando que el resultado está sujeto al avance y decisión de las instancias judiciales competentes.	Durante el segundo trimestre, el indicador N° de Demandas resueltas a favor / N° de Demandas presentadas a favor no registró avances, dado que no se resolvieron demandas a favor de la entidad. Esta situación refleja una tendencia estable en cero, sin variación frente al periodo anterior, lo que evidencia la ausencia de resultados positivos en los procesos jurídicos en curso.
Demandas en Contra	N° de Demandas resueltas en contra/ N° de Demandas presentadas en contra	100% Trimestral	Semestral	No reporta	Para el primer trimestre de 2025 no se presentaron demandas en contra de la Empresa, pues los procesos siguen en curso, de igual manera el estado de los mismos sigue siendo verificados por parte del abogado externo de la Empresa de Servicios Públicos de Sopó EMSERSOPO ESP. .	Para el primer trimestre de la vigencia 2025, no se presenta tendencia alguna, teniendo en cuenta que el indicador no ha variado en su porcentaje por no haberse presentado demandas en contra de la Empresa de Servicios Públicos de Sopó.
					Durante el periodo evaluado no se presentaron demandas en contra de la entidad. En consecuencia, el indicador registra un valor de cero, reflejando ausencia de procesos judiciales con decisiones desfavorables	La tendencia del indicador se mantiene en cero, dado que no se han presentado demandas en contra de la entidad en el periodo evaluado ni en los anteriores. Esto refleja estabilidad y continuidad en la gestión preventiva de riesgos jurídicos, consolidando una tendencia positiva hacia la preservación del buen nombre y la solidez institucional.

# GESTIÓN FINANCIERA



NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Optimización de los recursos- Ingresos corrientes	Total, de presupuesto ingresos corrientes recaudados/ total de presupuesto apropiado ingresos corrientes	25% trimestral	Semestral	27%	El resultado obtenido (27%) indica un cumplimiento del 108% de la meta, lo cual representa un sobrecumplimiento del 8% respecto al objetivo propuesto. Esto permite establecer que las acciones implementadas durante el periodo fueron efectivas y que se logró superar la meta esperada.	El hecho de haber superado la meta indica una tendencia ligeramente positiva en el desempeño. El resultado está por encima del objetivo, las estrategias implementadas están funcionando y existe una mejora en el indicador que se esté midiendo.
				46%	El cumplimiento de la meta refleja el fortalecimiento del recaudo corriente y una gestión de cobro eficiente, lo que contribuye al logro de los objetivos establecidos y se ve reflejado en la ejecución del presupuesto.	El cumplimiento de metas financieras, la mejora en ejecución del presupuesto, así como incremento sostenido del recaudo corriente indica una mejora en la capacidad de la entidad para generar ingresos propios, reduciendo su dependencia de fuentes externas o transferencias.
Optimización de los recursos- Gastos de funcionamiento	Total, de presupuesto ejecutado gastos de funcionamiento/ total de presupuesto apropiado gastos de funcionamiento	25% trimestral	Semestral	33%	El resultado refleja una mejora significativa respecto a la meta, con un incremento del 4% por encima del objetivo previsto. Esto puede interpretarse como una tendencia de crecimiento o mejora operativa.	Representa una tendencia muy positiva, con un nivel de cumplimiento del 108%. Este desempeño está por encima de lo esperado, lo cual refleja un avance destacado, sin embargo, para consolidar esta mejora, es necesario revisar si este comportamiento es consistente a lo largo del tiempo y ajustar los objetivos futuros en consecuencia.
				55%	Representa una tendencia muy positiva, con un nivel de cumplimiento del 108%. Este desempeño está por encima de lo esperado, lo cual refleja un avance destacado, sin embargo, para consolidar esta mejora, es necesario revisar si este comportamiento es consistente a lo largo del tiempo y ajustar los objetivos futuros en consecuencia.	La tendencia positiva representa la capacidad de la empresa para ejecutar el presupuesto evidenciando el cumplimiento de este indicador en un 30% sobre la meta, evidenciando la gestión al cumplimiento de las obligaciones.
Gastos de operación	Total, de presupuesto ejecutado gastos de operación/ total de presupuesto apropiado gastos de operación	25% trimestral del presupuesto apropiado	Semestral	29%	Este desempeño representa un sobrecumplimiento de 4 puntos porcentuales, lo cual indica que se ha logrado más de lo esperado, aunque sin ser un extremo. Esto sugiere una tendencia positiva y controlada.	El 29% alcanzado frente a una meta del 25% refleja una tendencia de mejora progresiva, con un cumplimiento del 116%. Esta situación es favorable y habla de una evolución positiva en el desempeño para la ejecución de los gastos de operación.
				49%	El cumplimiento de la meta, junto con el incremento significativo del 21 % respecto al trimestre anterior, evidencia el cumplimiento de las obligaciones operativas de la empresa, así como el avance en la ejecución de los contratos.	No reporte



# GESTIÓN FINANCIERA

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Optimización de los recursos- Gastos de Inversión	Total, de presupuesto ejecutado gastos de Inversión/ total de presupuesto apropiado gastos de inversión	25% Trimestral	Semestral	15%	El resultado del 15% frente a una meta del 25% indica un desempeño significativamente inferior, con un cumplimiento del 60%. Esto representa una tendencia negativa que debe ser abordada con medidas de mejor planeación para ejecutar los proyectos de inversión.	La Empresa no alcanza la meta propuesta para el trimestre, lo que significa que el resultado acumulado del indicador es inferior al esperado en un 5% toda vez que las inversiones están dadas en función a las necesidades y a la disponibilidad de recursos.
				50%	Teniendo en cuenta el resultado anterior, se evidencia un incremento del 35 % en la ejecución del presupuesto, relacionado con la gestión y el cumplimiento del avance de los proyectos de la empresa, así como con la adición del convenio interadministrativo 2025-009.	Un aumento del 25 % en el cumplimiento de la meta, sugiere una mejora significativa en la capacidad de la entidad para ejecutar los recursos asignados, esto puede deberse a una mayor eficiencia en los procesos de planeación, contratación y seguimiento de los proyectos.
Razón Corriente	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	1.5 % Trimestral	Semestral	1,89	El resultado del indicador para el primer trimestre es 1.89, se cumple la meta del primer trimestre.	Durante el primer trimestre se cumple con la meta del indicador toda vez que el efectivo que se está llevando en bancos ha sido un excelente recaudo
				1,59	El resultado del indicador para el segundo trimestre es del 1.59 cumpliendo con la meta establecida del trimestre.	Durante este segundo trimestre se cumple con la meta del indicador ya que los recaudos generados han garantizado un aumento en este periodo y las cuentas por pagar no se evidencian muchas de estas mismas.
Endeudamiento	Pasivo Total/ Activo Total	60% Trimestral	Semestral	42%	El resultado del indicador para el primer trimestre es del 42% no se cumple con la meta.	Durante el primer trimestre no se cumple la meta del indicador toda vez que las provisiones son altas en los litigios y adicionales por los recursos previstos para CMI.
				46 %	El resultado del indicador para el segundo trimestre es del 46% no se está cumpliendo con la meta establecida	Durante el segundo trimestre no se cumplió con la meta del indicador toda vez que dentro de la misma nos afecta el tema de cartera y se debe a que el área de comercial nos debe dar esa información, para realizar su respectivo ajuste.



## GESTIÓN CONTRACTUAL

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Contratación	Nº de contratos que cumplen con los requisitos establecidos en el Manual de Contratación y/o Sistema de Gestión de Calidad/ Nº de contratos realizados	100% Trimestral	Semestral	100%	Se realiza la verificación de los requisitos de los contratos realizados en la empresa de Servicios Públicos de Sopó.	Se mantiene la tendencia, dando cumplimiento a la meta establecida por el indicador.
				100%	Se evidencia que los procesos contractuales están alineados con los requisitos internos, lo cual garantiza estandarización, control y minimización de riesgos jurídicos y administrativos.	Se observa una tendencia estable indica que, aunque se mantienen los estándares, no se han generado mejoras adicionales.



# PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO GESTIÓN DE CALIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Control de documentos y registros	Nº de solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos ejecutadas/ Nº de solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos requeridas	100% Semestral	Semestral Enero- Junio	100%	De conformidad con el indicador de solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad e la entidad se han recibido 44 solicitudes para le primer semestre	El indicador muestra un comportamiento positivo en la gestión documental, dado que la mayoría de las solicitudes de elaboración, modificación o eliminación de documentos han sido ejecutadas dentro de los plazos establecidos.
Gestión de la Mejora Continua	Nº de acciones correctivas, y/o de producto no conforme cerradas / Nº de acciones correctivas y/o de producto no conforme identificadas	75% Semestral	Semestral Enero- Junio	75%	De conformidad con los resultados reportados por las diferentes áreas y de acuerdo a los resultados de los informes de las auditorias internas programadas para la vigencia 2025 se evidencian 17 acciones correctivas, el indicador evidencia un avance positivo en el cierre de acciones correctivas y de productos no conformes, lo que refleja el compromiso de la organización con la mejora continua y el aseguramiento de la calidad. Sin embargo, se identificó que aún permanecen abiertas algunas acciones correctivas, lo que indica la necesidad de fortalecer los tiempos de respuesta y el seguimiento a las responsabilidades asignadas. Se recomienda priorizar el cierre oportuno de estas acciones, garantizando que no se prolonguen en el tiempo y que se mitiguen los riesgos asociados a la recurrencia de las no conformidades.	El indicador evidencia que, si bien se ha avanzado en el cierre de algunas acciones correctivas y productos no conformes, aún persisten casos abiertos que afectan el cumplimiento total esperado. La tendencia refleja un progreso parcial en la gestión, pero también señala la necesidad de fortalecer el seguimiento y control sobre los compromisos pendientes. El rezago en el cierre puede estar asociado a demoras en la implementación de las acciones o en la verificación de su eficacia, lo que representa un riesgo para la consolidación de la mejora continua. En este sentido, la tendencia es estable, pero requiere de mayor esfuerzo para alcanzar niveles óptimos de eficacia y asegurar que todas las no conformidades sean tratadas y cerradas oportunamente.



# PROCESOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO GESTIÓN DE CALIDAD

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Auditorías Internas de Calidad	Número de auditorias internas de Calidad ejecutadas / Número de Auditorias Internas de Calidad programadas	100% Anual	Semestral	100%	Se ejecuta el programa de auditorias a partir del día 26 de mayo hasta el día 06 de junio de 2025, el cumplimiento total evidencia una adecuada planificación y control del programa de auditorías, garantizando que todos los procesos contemplados fueron verificados según lo previsto. Esto demuestra compromiso de la organización con el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y con la identificación de oportunidades de mejora.	Este resultado refleja una tendencia positiva y estable hacia la consolidación del programa de auditorías. Mantener este nivel de ejecución permitirá fortalecer la mejora continua, incrementar la confiabilidad de los hallazgos y asegurar que los planes de acción derivados de las auditorías se gestionen de forma oportuna.
Cumplimiento de Indicadores	Nº de indicadores que dan cumplimiento a las metas establecidas / Nº de indicadores definidos	80% Anual	Semestral	70%	Durante el periodo evaluado, la mayoría de los indicadores definidos dieron cumplimiento a las metas establecidas, lo que refleja un avance positivo en la gestión y un adecuado seguimiento a los planes de acción.	Se identificó que algunas áreas no lograron alcanzar en su totalidad la meta proyectada, lo que evidencia oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento de capacidades, asignación de recursos y optimización de procesos internos. La tendencia general es favorable, pero se requiere implementar planes de ajuste focalizados para garantizar un cumplimiento integral en los próximos periodos.



## GESTIÓN CONTROL INTERNO

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	META	PERIODICIDAD DEL REPORTE	RESULTADO	ANALISIS DE RESULTADO	ANALISIS DE TENDENCIA
Auditorías de Control Interno	Nº auditorias de Control Interno ejecutadas / Nº Auditorias de Control Interno programadas	100% Semestral	Semestral Enero-Junio	100%	Se encuentra cumplido el cronograma de auditorias aprobado por el comité de control interno, adicional a esto se solicito 2 seguimientos a temas de incapacidades y almacén	Se da cumplimiento al cronograma aprobado



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Los indicadores de gestión permiten evidenciar el nivel de cumplimiento de las metas establecidas en materia de calidad, auditorías y mejora continua.
- El cumplimiento en algunos indicadores refleja la existencia de un adecuado control y compromiso por parte de los responsables de los procesos.
- Sin embargo, el incumplimiento de otros indicadores muestra oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la planeación, seguimiento y cierre oportuno de acciones.
- La información recolectada a través de los indicadores constituye una base sólida para la toma de decisiones orientadas a la eficiencia y eficacia del sistema de gestión.
- La tendencia observada resalta la importancia de mantener la cultura de mejora continua y de reforzar la responsabilidad de cada área en el logro de los objetivos institucionales.



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Fortalecer el seguimiento periódico a los indicadores para detectar a tiempo desviaciones y aplicar correctivos antes de que impacten de manera significativa.
- Promover la cultura de cierre oportuno de acciones correctivas y preventivas mediante recordatorios, capacitaciones y mayor compromiso de los líderes de proceso.

Implementar herramientas tecnológicas o tableros de control que faciliten la trazabilidad y el monitoreo en tiempo real de los avances.

- Realizar capacitaciones a los equipos de trabajo sobre la importancia del cumplimiento de los indicadores y su relación con la mejora continua.
- Consolidar los resultados obtenidos en la reunión con la alta dirección para tomar decisiones estratégicas y fomentar la participación de todas las áreas.
- Mantener el compromiso en los indicadores que presentan cumplimiento total y replicar las buenas prácticas a otros procesos que muestran incumplimiento.

KARINA MONCADA HERNANDEZ  
SECRETARIA GENERAL

SONIA LISSET RIVERA LEAL  
TECNICO JURIDICO Y PROCESOS DE CALIDAD

JUAN PABLO BARRERA VARGAS  
ASESOR SGC



# GRACIAS



Emsersopo - Oficial



[www.emsersopoesp.gov.co](http://www.emsersopoesp.gov.co)