

El Carmen de Bolívar, 20 de mayo 2026

INFORME SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN II SEMESTRE 2025

INTRODUCCIÓN

La empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de El Carmen de Bolívar, en desarrollo de su gestión administrativa, financiera, operativa y comercial, deben otorgar prelación a las condiciones del saber y el hacer, ejercer esfuerzos permanentes para ofrecer datos de calidad y poder ejercer el mejoramiento continuo el impulsar la medición de los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

Teniendo en cuenta los indicadores establecidos por la resolución de la CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, donde se establecen indicadores administrativos, financieros, comerciales y técnicos para una evaluación de la prestación del servicio.

El análisis de los indicadores de Gestión, se formula para apoyar la efectiva implementación del modelo integrado de planeación y gestión -MIPG, y se enmarca en una de las dimensiones del modelo: "Evaluación de Resultados" con enfoque a la evaluación de indicadores y metas de establecidas en la entidad permitiendo el análisis y desempeño de los objetivos planteados en busca de eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación del servicio de acueducto.

En el presente informe se presenta el comportamiento al primer semestre de la vigencia 2025, de los principales indicadores de la entidad, siendo ésta una herramienta para iniciar la toma de decisiones por parte de los jefes de área y directores para el desarrollo de la vigencia 2025. Cabe anotar que cada área cuenta con otros indicadores adicionales, los cuales deben ser revisados, actualizados y determinar si son los más relevantes para la gestión.

ALCANCE

Este documento recoge los resultados de los indicadores de gestión por proceso del segundo semestre 2025, reportados por los líderes de procesos de la empresa ACUECAR SA E.S.P

METODOLOGÍA

Se logra evaluando las metas programadas, las cuales son medidas a través de los indicadores de gestión, demostradas a través del tiempo establecidos y metas creadas durante o después del proceso, y de acuerdo al porcentaje de resultados para los tiempos en cada uno de los mismos.

Durante este tiempo se realiza seguimiento a los procedimientos establecidos por el responsable y/o líder del proceso.

La importancia de la medición permite observar el porcentaje en que se alcanzan las actividades propuestas dentro de un proceso específico.

Los resultados obtenidos a través de la medición, permiten mejorar la planificación, dado que es posible observar hechos en tiempo real, logrando tomar decisiones con mayor certeza y confiabilidad.

GESTION DE INDICADORES POR ÁREA

En el mapa de procesos de la empresa, las acciones que se adelantan se enmarcan en cuatro procesos:

- ✓ Estratégicos
- ✓ Misionales,
- ✓ Apoyo
- ✓ Evaluación

Los indicadores establecidos por la entidad, permiten expresar los avances que logra ACUECAR SA E.S.P, en el cumplimiento de la misión.

RESULTADOS SEGUNDO SEMESTRE 2025

En el mapa de procesos de la empresa ACUECAR SA ESP, 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 ACUECAR SA ESP, en el cumplimiento de la misión.

FUENTE DE INFORMACIÓN

La empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de el Carmen de Bolívar -ACUECAR SA ESP, reporta mensualmente a la superintendencia de servicios públicos el Informe de cifras representativas e Informe de monitoreo del cual se toman los datos para el informe de indicadores semestral

INDICADORES GESTION TÉCNICA - II SEMESTRE AÑO 2025

En el área técnica los indicadores analizados están enfocados en la continuidad, calidad del agua y cumplimiento de cada uno de los procedimientos realizados en función de la prestación del servicio de acueducto.

AREA TÉCNICA														
NOMBRE DEL INDICADOR	DEFINICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	META ESTÁNDAR
COBERTURA DE ACUEDUCTO (%)	El porcentaje de cobertura nominal (porcentaje de suscriptores en función del número de domicilios proyección DANE) del servicio público domiciliario en el municipio de El Carmen de Bolívar	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CONTINUIDAD ACUEDUCTO (%)	Continuidad del servicio de acueducto en término de horas al día en que los municipios prestadores directos suministran el servicio de acueducto a los suscriptores en su municipio.	74.72%	74.75%	#####	#####	80.50%	80.50%	#####	80.51%	80.51%	80.51%	78.40%	78.50%	>=98,36%
IRCA - ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO (%)	El IRCA es el índice de Riesgos de la calidad del Agua, en el cual indica que para un agua potable, apta para el consumo humano este indicador debe estar por debajo del 5%, por tanto, el agua suministrada a la población con un indicador menor a este porcentaje CUMPLE con las características físico - químicas y bacteriológicas requeridas por la Res.2115 de 2007 expedida por el entonces Ministerio de la Protección Social, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Territorial.	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	IRCA <=5%
ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA CON RESPECTO A LA SUMINISTRADA (%)	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal	29.82%	25.64%	#####	#####	32.65%	34.32%	#####	31.92%	31.56%	32.86%	28.55%	28.55%	>34
ÍNDICE DE PERDIDAS DE AGUA EN LÍNEA DE ADUCCIÓN (%)	El índice de pérdidas de agua en una línea de aducción es un porcentaje que mide el volumen de agua que se pierde físicamente en el transporte desde la captación hasta el punto de tratamiento o distribución, debido a fugas, roturas u otros daños en la tubería. Se calcula dividiendo las pérdidas reales (agua que sale del sistema sin ser contabilizada) entre el volumen total de agua introducida en la aducción, expresado en porcentaje	31.18%	34.63%	#####	#####	34.75%	34.74%	#####	34.30%	33.56%	34.01%	36.67%	33.69%	30%

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



EFICIENCIA DE LA MEDICIÓN (%)	La eficiencia de medición en un acueducto se refiere al cálculo del porcentaje de agua que se factura o contabiliza en comparación con el volumen que se suministra en la red de distribución, siendo un indicador clave de la eficiencia física del sistema (%), Eficiencia de medición (%) = (Volumen de agua facturada / Volumen de agua suministrada) * 100	91.03%	91.05%	#####	#####	90.09%	92.43%	#####	92.51%	92.54%	92.58%	92.89%	93.56%	>=99
ENSAYOS DE CALIDAD DE AGUA - FÍSICOQUÍMICOS (CANTIDAD)	Pruebas de laboratorio cuyas muestras fueron tomadas en los tanques de almacenamiento de El Prado y puntos de muestreo en redes de distribución ubicados en los sectores hidráulicos(cantidad)	21	14	21	28	27	17	28	14	35	21	24	9	N/A
ENSAYOS DE CALIDAD DE AGUA - MICROBIOLÓGICOS (CANTIDAD)	Pruebas de laboratorio microbiológicos -bacterias (cantidad)	24	16	24	32	30	17	2	16	40	24	26	10	N/A
REPARACIÓN RED DISTRIBUCIÓN	Corrección de averías y fugas en sistemas de agua que incluyen desde inspecciones y limpiezas hasta la sustitución de componentes dañados, con el objetivo de restaurar el servicio y garantizar el buen funcionamiento	4	5	4	2	2	3	9	2	4	2	8	3	N/A
REPARACIÓN LÍNEA DE ADUCCIÓN	La reparación de una línea de aducción implica la intervención en las tuberías que transportan agua cruda desde la captación hasta el punto de tratamiento o consumo, realizando acciones como la reparación de fugas o el remplazo de válvulas para restaurar su funcionamiento normal	2	2	2	2	0	1	2	4	0	2	0	0	N/A
VISITAS TÉCNICAS VIABILIDAD DE ACOMETIDAS	La viabilidad de una acometida de acueducto se refiere a la certificación técnica y el cumplimiento de requisitos para conectar un predio a la red de acueducto	18	22	18	35	25	47	28	28	36	25	18	29	N/A

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES GESTION COMERCIAL - II SEMESTRE AÑO 2025

En el área comercial los indicadores analizados están enfocados en la medición de los datos de PQRS, total facturado, total recaudado, número de suscriptores y otros, dando cumplimiento de cada uno de los procedimientos realizados en función de la prestación del servicio de acueducto.

AREA COMERCIAL													
NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
ÍNDICE DE RECLAMACIÓN COMERCIAL (IRCI) -NUMERO DE QUEJAS FORMULADAS Y ATENDIDAS -PQR	Este indicador mide la proporción de quejas de tipo comercial (errores de facturación, desviación significativa, etc) que son atendidas por la Persona Prestadora frente al número de suscriptores. Los reclamos de los suscriptores deberán ser atendidos dentro de un plazo razonablemente reducido, solucionado de manera sustancial y satisfactoria el asunto sometido a su conocimiento, de acuerdo a lo establecido en su respectivo contrato de condiciones uniformes. IRCI = (Número de reclamaciones comerciales / Número total de suscriptores acueducto) X 100 (%)	0.012337845	0.012871009	0.008361439	0.011113456	0.017820952	0.01404514	0.009639564	0.011090186	0.00654961	0.008286331	0.008122744	0.00555016
ÍNDICE DE CONSUMOS PROMEDIOS	Muestra el porcentaje de consumos facturados por el promedio en relación al número total de suscriptores que tiene la Empresa(m3)	9.2	8.2	7.8	7.9	8.8	8.2	7.7	9.1	8.0	8.3	8.2	7.5
ÍNDICE DE ERRORES EN TOMA DE LECTURAS	Muestra el porcentaje de errores en toma de lecturas en relación al total de las lecturas realizadas (%)	0.006204174	0.00520467	0.005550871	0.006189773	0.006219862	0.005729858	0.006356524	0.007114459	0.006897993	0.007032936	0.008469869	0.008047731
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL RECAUDO POR MES FACTURADO	(Total recaudado / Total facturado) x 100% - mes a mes (%)	0.911562328	0.941681957	0.995325758	1.027715184	0.984262577	0.955471742	1.11875912	0.875011997	1.116965433	1.045236861	0.910959142	1.088767226

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA CARTERA VENCIDA MENSUAL	(Total recaudado/total de la cartera) x 100 mes a mes (%)	0.133516959	0.127157666	0.129005021	0.139221113	0.144750141	0.136699	0.150854806	0.136053809	0.158745371	0.158633455	0.134128258	0.150981339
INDICADOR DE CARTERA (\$)	El valor de la cartera total comercial mes por mes	\$ 2.858.820.491.00	\$ 2.847.297.152.00	\$ 2.726.168.982.00	\$ 2.737.433.415.00	\$ 2.756.981.687.00	\$ 2.702.807.079.00	\$ 2.702.807.079.00	\$ 2.686.276.658.00	\$ 2.637.125.100.00	\$ 2.619.226.719.00	\$ 2.635.502.378.00	\$ 2.603.577.665.00
FACTURACIÓN CORRIENTE	Es la facturación total de usuarios mes a mes(\$)	\$ 414.433.582.00	\$ 386.033.668.00	\$ 369.040.613.00	\$ 369.304.925.00	\$ 402.579.437.00	\$ 386.689.641.00	\$ 362.220.729.00	\$ 420.253.894.00	\$ 374.793.517.00	\$ 397.514.669.00	\$ 388.047.418.00	\$ 361.042.869.00
RECAUDO CORRIENTE	Es el recaudo del mes inmediatamente facturado (\$)	\$ 279.669.695.00	\$ 253.427.449.00	\$ 256.042.285.00	\$ 259.965.041.00	\$ 277.749.223.00	\$ 265.017.176.00	\$ 283.430.903.00	\$ 266.656.332.00	\$ 289.132.369.00	\$ 306.855.942.00	\$ 262.530.013.00	\$ 279.959.347.00
RECAUDO DE CARTERA	El recaudo de cartera de meses anteriores(\$)	\$ 98.112.346.00	\$ 110.093.491.00	\$ 111.273.343.00	\$ 119.575.238.00	\$ 118.494.651.00	\$ 104.453.849.00	\$ 121.806.841.00	\$ 100.970.867.00	\$ 129.499.034.00	\$ 108.641.043.00	\$ 90.965.330.00	\$ 113.132.296.00
PORCENTAJE DE USUARIOS A CRITICA	Usuarios que salen a revisión por desviaciones (%)	0.009870276	0.00977634	0.011101743	0.012027854	0.011391432	0.012857243	0.012363789	0.013670921	0.014005017	0.010027157	0.009511247	0.010337172
NUMERO DE SUSCRIPTORES	Cantidad de suscriptores del servicio de acueducto es el número total de personas naturales o jurídicas que han celebrado un contrato para recibir el servicio de distribución de agua potable de una empresa prestador(cantidad)	14.184	14.218	14.232	14.217	14.309	14.311	14.316	14.337	14.352	14.361	14.404	14.414
DÍAS DE CARTERA (DÍAS)	Días de recuperación de cartera	566.80	858.08	1023.11	924.44	751.16	810.88	764.91	684.23	1012.96	637	589.01	469.55
ROTACIÓN DE CARTERA (VECES)	Veces que rota la cartera dentro del mes	0.64	0.42	0.35	0.39	0.48	0.44	0.47	0.53	0.36	0.57	0.61	0.77
NUMERO DE CORTES	Cortes de servicios y desconexión de la red (cantidad)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUMERO DE RECONEXIONES	Conexiones desde la red (cantidad)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NUMERO DE REINSTALACIONES	Proceso mediante el cual se brinda la reanudación del servicio	140	171	143	157	240	165	205	263	295	285	243	131
NUMERO DE MEDIDORES CAMBIADOS	Los medidores se cambian por motivo mal funcionamiento(cantidad)	45	16	18	71	56	45	5	9	12	19	22	16
NUEVAS ACOMETIDAS	Proceso de instalación de servicio a nuevos suscriptores (cantidad)	15	21	30	20	8	20	11	16	25	22	30	18
REPARACIÓN DE ACOMETIDA	La reparación de una acometida de acueducto generalmente implica contactar a la empresa de acueducto local para reportar la falla, especialmente si está en el tramo de la red pública(cantidad)	79	95	120	70	188	89	123	69	88	102	55	48

INDICADORES GESTION FINANCIERA Y CONTABLE - II SEMESTRE AÑO 2025

Los indicadores de esta área miden la eficiencia en liquidez, el porcentaje de endeudamiento, las cuentas por cobrar y por pagar de la empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado de El Carmen de Bolívar -ACUECAR SA ESP

AREA CONTABLE													
NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
INDICADORES DE LIQUIDEZ%	Hace referencia a la capacidad que tiene una entidad para conseguir dinero efectivo en el menor tiempo posible, es decir, el poder que tiene para obtenerlo a través de sus activos, a fin de que pueda responder a sus obligaciones, cuyos vencimientos están a corto plazo.	4.56	5.93	6.09	5.44	4.55	4.22	4.96	4.63	2.25	2.54	2.28	2.40
PORCENTAJE DE ENDEUDAMIENTO%	Mide la proporción de deuda de la empresa, en relación con su patrimonio o activos totales	0.73	73%	73%	74%	74%	74%	74%	75%	75.15%	75.21%	76%	76%
PORCENTAJE DE CUENTAS POR COBRAR%	EL indicador de cuentas por cobrar, es una métrica que compara el monto efectivamente cobrado de las deudas pendientes con el total de los montos que se esperaban cobrar en un período determinado. Se expresa como un porcentaje y sirve para evaluar la eficiencia del proceso de cobro de una empresa	0.047	5.37%	5.96%	4.47%	5.45%	4.15%	4.66%	5.86%	4.79%	5.25%	4.70%	4.18%
PORCENTAJE CUENTAS POR PAGAR%	Índice de Rotación de Cuentas por Pagar, que mide la frecuencia con la que una empresa paga sus deudas a proveedores en un período determinado, indicando así su capacidad para gestionar sus obligaciones a corto plazo y su liquidez.	81.70%	82.03%	81.98%	81.94%	82.00%	81.90%	81.84%	81.75%	81.53%	90.76%	81.75%	82.04%

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES GESTION FINANCIERA Y CONTABLE - II SEMESTRE AÑO 2025

AREA FINANCIERA													
NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PORCENTAJE EJECUCIÓN DE EGRESOS	Ejecución de gastos a nivel de obligación (%)	0.07	0.11	0.15	0.25	0.29	0.41	0.46	0.5	0.54	0.64	0.73	0.79
PORCENTAJE EJECUCIÓN DE INGRESOS	Ejecución de ingresos sobre los fondos recaudados en los diferentes periodos en comparación con el presupuesto definitivo (%)	0.6	0.11	0.30	0.31	0.39	0.43	0.55	0.61	0.68	0.76	0.82	0.87

S.A E.S.P

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES ÁREA DE INFORMÁTICA - II SEMESTRE AÑO 2025

Los indicadores PETI (Plan Estratégico de Tecnologías de la Información) son métricas y estadísticas que miden el grado de cumplimiento de los objetivos del plan, el avance en la implementación y estado de la gestión de las tecnologías de la información en una entidad.

AREA INFORMÁTICA						
NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	PERIODICIDAD	LOGRO I SEMESTRE	LOGRO I SEMESTRE	META 2025	ANÁLISIS
NIVEL DE CUMPLIMIENTO PETI -PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍAS E INFORMACIÓN	Medición de los equipos a los que se les realiza mantenimiento preventivo	Semestral (Consolidado anual)	100% (32/32 equipos)	100% (32/32 equipos)	≥ 80%	En el primer y segundo semestre de 2025 se realizó mantenimiento preventivo al 100% de los 34 equipos programados, superando la meta establecida del 80%. Esto garantiza la continuidad operativa y minimiza el riesgo de fallas. Aún falta la ejecución del segundo ciclo semestral para consolidar el cumplimiento anual.

S.A E.S.P

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



CONCLUSIONES

- Los principales puntos considerados por cada líder de estos procesos son buenas prácticas que demuestran que el trabajo realizado dentro de la empresa ACUECAR SA ESP, permitirá mejorar y perfeccionar los servicios prestados.
- Se menciona la importancia del monitoreo y apropiación de esta información y seguimiento por parte de los procesos, así como la importancia de estos instrumentos para la toma de decisiones.
- Intervenir los procesos que requirieran establecer un plan de riesgos o implementar un plan de gestión con base en los niveles encontrados en los resultados del segundo semestre 2025.
- Se sugiere llevar a cabo reuniones periódicas, en las que los directores de cada área analicen las falencias presentadas en los indicadores que les conciernen, los cuales no cumplen con la meta establecida y detectar la razón de esta situación, con el fin que puedan generar acciones correctivas que actúen positivamente en los indicadores y redunden en el siguiente trimestre en una gestión más eficiente.

Cordialmente;

ALFONSINA PARRA MONTES

ALFONSINA PARRA MONTES

Líder planeación y control
ACUECAR SA ESP

Anexo. Fichas de indicadores