

INFORME DE INDICADORES

- I SEMESTRE 2026 -



ACUECAR S.A. E.S.P.

REALIZÓ: **Alfonsina Parra Montes** - Líder Planeación y Control

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 e 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 2026, 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 primer semestre 2026, reportados por los líderes de procesos de la empresa ACUECAR SA E.S.P.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



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.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



RESULTADOS PRIMER SEMESTRE 2026

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

PROPÓSITO

El propósito del documento es validar el cumplimiento de los indicadores o incumplimiento de los porcentajes propuestos establecidos para el desarrollo de actividades operativas, administrativas y financieras en ejecución del presenta año.

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES GESTION TÉCNICA - I SEMESTRE AÑO 2026

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
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	98.4%	98.7%	98.8%	98.8%	98.9%	99.1%
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.	55.0%	80.40%	75.20%	63.40%	59.38%	13.19%
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%
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	24.65%	28.94%	29.44%	17.42%	20.79%	5.72%

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



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	35.94%	35.76%	36.78%	32.05%	33.66%	38.42%
EFICIENCIA DE LA MEDICION(%)	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	91.76%	90.40%	90.61%	91.27%	91.14%	91.33%
ENSAYOS DE CALIDAD DE AGUA - FISICOQUÍMICOS(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)	14	15	28	16	21	0
ENSAYOS DE CALIDAD DE AGUA - MICROBIOLÓGICOS (CANTIDAD)	Pruebas de laboratorio microbiológicos - bacterias (cantidad)	18	19	32	16	24	0
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	2	3	2	6	2	2

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



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 reemplazo de válvulas para restaurar su funcionamiento normal	0	1	0	0	1	0
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	20	32	26	22	30	0
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)	14434	14472	14491	14483	14510	14538
NUMERO DE REINSTALACIONES	Proceso mediante el cual se brinda la reanudación del servicio	58	109	202	123	99	46
NUMERO DE MEDIDORES CAMBIADOS	Los medidores se cambian por motivo mal funcionamiento(cantidad)	61	28	36	96	70	30
NUEVAS ACOMETIDAS	Proceso de instalación de servicio a nuevos suscriptores (cantidad)	31	27	35	31	31	16
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)	76	121	114	91	61	34

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES GESTION COMERCIAL - I SEMESTRE AÑO 2026

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	FORMULA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ÍNDICE DE RECLAMACION 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.	$IRCI = \frac{\text{Número de reclamaciones comerciales}}{\text{Número total de suscriptores acueducto}} \times 100 (\%)$	0.010530691	0.006080708	0.008488027	0.012428364	0.021295658	0.00694731
INDICE DE CONSUMOS PROMEDIOS	Muestra el porcentaje de consumos facturados por el promedio en relacion al numero total de suscriptores que tiene la Empresa(m3)	$\text{Consumo promedio} = \frac{\text{sumatoria de los consumos recientes de los ultimos meses } \times \text{numero de periodo evaluado}}{\text{numero de periodo evaluado}}$	7.233892199	7.707089552	7.517010558	8.952979355	8.932736044	7.378456459
INDICE DE ERRORES EN TOMA DE LECTURAS-(IETL)	Muestra el porcentaje de errores en toma de lecturas en relacion al total de las lecturas realizadas(%). Mide el porcentaje de lecturas de medidores que fueron tomadas de forma incorrecta por los operarios en terreno y que requirieron una corrección antes o después de emitir la factura.	$IETL(\%) = \frac{\# \text{ de lecturas con error}}{\text{total de lecturas realizadas en el periodo}} \times 100$	0.005126784	0.004906025	0.006141743	0.006283229	0.005789111	0.006053102
INDICADOR DE EFICIENCIA DEL RECAUDO POR MES FACTURADO	El Indicador de Eficiencia del Recaudo por Mes Facturado es una métrica financiera y comercial que define el porcentaje de dinero efectivamente cobrado que corresponde única y exclusivamente al ciclo de facturación emitido en un mes específico	$\frac{\text{Total recaudado}}{\text{Total facturado}} \times 100\% - \text{mes a mes}(\%)$	0.966089433	1.028933079	1.163176737	1.036999548	0.914520796	0.581321966
INDICADOR DE EFICIENCIA DE LA CARTERA VENCIDA MENSUAL	El Indicador de Eficiencia de la Cartera Vencida Mensual es una métrica financiera y de cobranza que define la capacidad de la empresa de servicios públicos para recuperar el dinero que los usuarios no pagaron a tiempo y que ya entró en estado de mora durante el mes evaluado	$\frac{\text{Total recaudado}}{\text{total de la cartera}} \times 100 \text{ mes a mes}(\%)$	0.15037213	0.136171445	0.163324581	0.141441363	0.140917888	0.073812441
INDICADOR DE CARTERA (\$)	El Indicador de Cartera en Valor Absoluto (\$) es una métrica financiera y comercial que define el monto total de dinero en moneda corriente que los usuarios le adeudan a la empresa de servicios públicos por concepto de servicios prestados, consumos facturados y cargos asociados que no han sido cancelados a la fecha de corte	El valor de la cartera total comercial mes por mes	\$ 2.639.167.627	\$ 2.651.458.646	\$ 2.608.568.914	\$ 2.610.410.469	\$ 2.651.492.924	\$ 2.816.566.691
FACTURACION CORRIENTE	El Indicador de Facturación Corriente es una métrica comercial y financiera que representa el monto total de dinero en valor absoluto (\$) que la empresa de servicios públicos emite y cobra a sus usuarios en un ciclo de facturación específico, correspondiente estrictamente al último periodo de consumo y que aún se encuentra dentro del plazo legal para ser pagado sin generar mora	Es la facturación total de usuarios mes a mes(\$)	\$ 410.787.287	\$ 350.900.328	\$ 366.275.745	\$ 356.046.457	\$ 408.566.744	\$ 357.629.118
RECAUDO CORRIENTE	El Indicador de Recaudo Corriente es una métrica financiera y comercial que define la cantidad total de dinero (\$) que ingresa efectivamente a las cuentas de la empresa de servicios públicos, proveniente de los pagos realizados por los usuarios dentro de las fechas límites y que corresponde exclusivamente al último ciclo de facturación emitido	Es el recaudo del mes inmediatamente facturado(\$)	\$ 298.981.296	\$ 266.931.231	\$ 310.820.867	\$ 284.716.805	\$ 287.936.665	\$ 163.806.932
RECAUDO DE CARTERA	El Indicador de Recaudo de cartera es una métrica financiera y comercial que define la cantidad total de dinero (\$) que ingresa efectivamente a las cuentas de la empresa de servicios públicos, proveniente de los pagos realizados por los usuarios dentro de las fechas límites y que corresponde exclusivamente al último ciclo de facturación emitido.	El recaudo de cartera de meses anteriores(\$)	\$ 97.875.961	\$ 94.121.724	\$ 115.222.559	\$ 84.503.210	\$ 85.706.119	\$ 44.090.730
PORCENTAJE DE USUARIOS A CRITICA	El Porcentaje de Usuarios a Crítica es un indicador operativo y de control de calidad comercial que mide la proporción de clientes cuyas lecturas de consumo fueron retenidas por el sistema debido a variaciones anormales o sospechosas, requiriendo una revisión humana (auditoría de campo o de escritorio) antes de emitir la factura	$\frac{\text{Usuarios que salen a revision por desviaciones}}{\text{total de usuarios}}(\%)$	0.009837883	0.008913765	0.010213236	0.011116481	0.01199173	0.011487137

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES GESTION FINANCIERA - I SEMESTRE AÑO 2026

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 FINANCIERA							
NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
PORCENTAJE EJECUCION DE EGRESOS	Ejecución de gastos a nivel de obligacion (%)	4%	7%	27%	28%	32%	37%
	Ejecución de gastos a nivel de ejecucion (%)	8%	14%	38%	40%	47%	54%
PORCENTAJE EJECUCION DE INGRESOS	Ejecución de ingresos sobre los fondos recaudados en los diferentes periodos en comparacion con el resupuesto definitivo (%)	4%	26%	30%	35%	43%	48%

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES GESTION CONTABLE - I SEMESTRE AÑO 2026

AREA CONTABLE							
NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
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.	2.52	4.21	6.92	6.12	7.26	5.28
PORCENTAJE DE ENDEUDAMIENTO%	Mide la proporción de deuda de la empresa, en relación con su patrimonio o activos totales	76	78%	79%	79%	79%	79%
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	4.99	4.75%	5.39%	5.38%	5.61%	5.34%
POCENTAJE 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.	82.02%	83.67%	83.49%	83.46%	83.40%	83.45%
DIAS DE CARTERA (DIAS)	Días de recuperación de cartera	694.94	1266.27	1284.35	583.55	175.74	928.47
ROTACION DE CARTERA (VECES)	Veces que rota la cartera dentro del mes	0.52	0.28	0.28	0.62	2.05	0.39

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES ÁREA DE INFORMÁTICA - I SEMESTRE AÑO 2026

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.

NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	PERIODICIDAD	LOGRO I SEMESTRE
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo e los equipos de cómputo, llevando a cabo actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura tecnológica.	$(\text{N}^\circ \text{ de mantenimientos de equipos ejecutados} / \text{N}^\circ \text{ de mantenimientos de equipos programados}) \times 100$	Semestral	100%
COPIAS DE SEGURIDAD DE EQUIPOS	Ejecutar copias de seguridad que permita contar con datos referentes a la gestión del usuario, los datos sobre los que se hará copia son documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, planos de AutoCAD®, archivos en pdf, para lo cual se almacena una copia en el propio computador, otra en el servidor de copias de seguridad y una copia en una unidad extraíble.	$\text{N}^\circ \text{ de copias de seguridad ejecutadas} / \text{N}^\circ \text{ de copias de seguridad programadas}) \times 100$	Semestral	90.32%
SEGUIDORES EN REDES SOCIALES	Monitorear el número de seguidores en redes sociales	Suma de seguidores en todas las redes sociales (facebook-Instagram-Tiktok)	Semestral	8.139

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES CONTROL INTERNO- I SEMESTRE AÑO 2026

Los indicadores de control interno en una empresa miden la eficiencia, seguridad y cumplimiento de los procesos. Los indicadores de control interno en las empresas de servicios públicos son métricas utilizadas para evaluar la eficiencia operativa, la transparencia, la gestión de riesgos y el cumplimiento legal de la entidad: gestión de evaluación y tasa de cumplimiento de auditorías de la empresa.

CONTROL INTERNO								
NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
GESTIÓN DE EVALUACIÓN	Verificar el cumplimiento de los planes de mejoramiento y la no recurrencia de los hallazgos en los	$(N^{\circ} \text{ de planes de mejoramiento cumplidos} / N^{\circ} \text{ de planes de mejoramiento planteados}) * 100$	0	0	1	0	0	0
TASA DE CUMPLIMIENTO DE AUDITORÍAS	Mide el porcentaje de recomendaciones y hallazgos solucionados por las diferentes áreas frente a los planes de mejoramiento exigidos por entes externos y auditoría intern	•Tasa De Cumplimiento De Auditorías= # de hallazgos o recomendaciones que el área que se implementó, cerró y auditó con éxito dentro del periodo evaluado/ Cantidad total de compromisos o hallazgos que tenían fecha de vencimiento o entrega programada para ese mismo periodo en el plan de mejoramiento.	0	0	0	0	0	0

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES GESTION HUMANA- I SEMESTRE AÑO 2026

los indicadores de gestión humana son métricas que miden la eficiencia, el impacto y el rendimiento de los procesos de recursos humanos. su objetivo principal es evaluar cómo el capital humano aporta a las metas estratégicas de la empresa: tasa de ausentismo, índice de participación en encuestas de clima laboral interno, tiempo de respuesta a solicitudes internas: días promedio que tarda el área en resolver trámites de los empleados (constancias, liquidaciones, reclamos), porcentaje de empleados agrupados por rangos de tiempo en la empresa (ej. menos de 1 año, 1 a 5 años, más de 5 años).

GESTION HUMANA								
NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
TASA DE AUSENTISMO	Mide los días u horas perdidas por motivos de salud, permisos o faltas injustificadas	Horas de trabajo perdidas por ausencia en el periodo/horas de trabajo teorica programada en el periodo *1000	4.82	22.05	19.13	7.86	5.08	2.21
ÍNDICE DE PARTICIPACIÓN EN ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL INTERNO	Mide el nivel de involucramiento y confianza de los trabajadores en las herramientas de evaluación interna. Una baja participación suele indicar apatía o desconfianza, además se puede evidenciar y establecer el nivel de ambiente o clima laboral, percibido por los funcionarios	Numero de encuestas de clima respondidas/numero total de empleados convocados * 100	0	0	0	0	0	0
TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES INTERNAS: DÍAS PROMEDIO QUE TARDA EL ÁREA EN RESOLVER TRÁMITES DE LOS EMPLEADOS (CONSTANCIAS, LIQUIDACIONES, RECLAMOS)	El Tiempo de Respuesta Promedio mide la rapidez con la que Recursos Humanos acusa recibo o da una primera contestación a las peticiones del persona, por norma general y la jurisprudencia, el empleador debe entregarla en un tiempo prudencial (generalmente entre 3 y 5 días hábiles) desde que se solicita	Tiempo promedio de respuesta=Suma del tiempo total transcurrido (en horas o días) desde la recepción de cada solicitud hasta la primera respuesta/ Número total de solicitudes recibidas en el periodo.	4	3	3	3	3	3
PORCENTAJE DE EMPLEADOS AGRUPADOS POR RANGOS DE TIEMPO EN LA EMPRESA (EJ. MENOS DE 1 AÑO, 1 A 5 AÑOS, MÁS DE 5 AÑOS)	% Menos de 1 año	% de empleados de rango: # de empleados con antiuegad dentro del rango/# total de empleados activos	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	% 1 a 5 años		69%	68%	66%	66%	66%	65%
	% Más de 5 años		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	% Más de 10 años		1%	1%	1%	1%	1%	1%

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



INDICADORES AREA JURÍDICA- I SEMESTRE AÑO 2026

Los indicadores del área jurídica son métricas que miden la eficiencia, el costo, la prevención del riesgo legal y la efectividad de la defensa judicial de la empresa. el objetivo principal es blindar jurídicamente a la organización y optimizar la gestión de demandas y contrato. solicitudes acción de tutela gestión contractual demandas a favor demandas en contra.

AREA JURIDICA								
NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR	FORMULA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
SOLICITUDES ACCION DE TUTELA	El indicador Solicitudes y Acciones de Tutela es una métrica de eficacia y gestión jurídica que mide la capacidad de una entidad para responder de manera oportuna y legal a las demandas presentadas por los ciudadanos para proteger sus derechos fundamentales.	Porcentaje de cumplimiento:	0	0	1	0	0	1
GESTION CONTRACTUAL	Contratacion -Un indicador de gestión contractual mide la eficiencia, eficacia y transparencia en todas las fases de los contratos (precontractual, contractual y postcontractual). En empresas de servicios públicos, evalúa cómo se administran los recursos para garantizar la continuidad y calidad del servicio de acueducto.	N° de contratos que cumplen con los requisitos establecidos en el Manual de Contratación y/o Sistema de Gestión de Calidad/ N° de contratos realizados	5	3	4	5	9	2
DEMANDAS A FAVOR	El indicador de demandas a favor es una métrica de gestión jurídica que mide la efectividad de una entidad (pública o privada) evaluando cuántos de los procesos legales en los que actúa como demandante o demandada terminan con un fallo favorable	N° de Demandas resueltas a favor/ N° de Demandas presentadas a favor	0	0	0	0	0	0
DEMANDAS EN CONTRA	El indicador de demandas en contra (o litigiosidad) es una métrica de gestión judicial que mide el número de procesos legales activos o notificados en contra de una persona, empresa o entidad estatal. Permite evaluar la vulnerabilidad jurídica, el riesgo financiero y la eficacia en la defensa o prevención del daño	N° de Demandas resueltas en contra/ N° de Demandas presentadas en contra. <u>Rta: En la vigencia evaluada no se profirieron demandas en contra. Los procesos judiciales que estan fueron iniciados en la vigencia 2023</u>	0	0	0	0	0	0

TEL. (5) 6862822

ACUECARS.COM

CARRERA 52 N° 25-43

CONTACTENOS.ACUECAR@GMAIL.COM



CONCLUSIONES

- Durante el primer semestre de la Vigencia 2026 por parte de la Oficina de Planeación y Control, se realizó el Seguimiento y Revisión de los Indicadores de la Empresa, con el fin de verificar el porcentaje de cumplimiento con base a la Misión y Visión Organizacional de la Entidad, es de esta forma que se puede evidenciar el desempeño y desarrollo de las Actividades de la Empresa.
- 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 primer semestre 2026

Cordialmente;

ALFONSINA PARRA MONTES

ALFONSINA PARRA MONTES

Líder planeación y control
ACUECAR SA ESP