

INFORME DE INDICADORES DE GESTION POR PROCESO A JULIO DE 2022

INDICADORES POR SECCIONAL, PROCESO, CON REPORTE MES A MES

GESTIÓN COMERCIAL

1. Indicador: RECAUDO

1.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	RECAUDO
FÓRMULA	Valor recaudo mes / Valor facturado del mes x 100
META	≥90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe de Facturación

1.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
AGUADAS	86	90	90	89	84	90	87
ANSERMA	86	86	85	82	87	86	83
ARAUCA	83	86	82	83	81	82	80
ARMA	75	74	90	84	86	81	79
BELALCÁZAR	85	89	81	83	78	89	83
CHINCHINÁ	90	91	93	92	92	94	90
FILADELFIA	87	88	89	88	86	90	84
GUARINOCITO	86	78	87	81	83	85	82
KM41	71	81	75	80	80	80	80
LA DORADA	77	82	83	83	84	84	74
MANZANARES	84	91	88	88	87	87	87

MARMATO	78	74	76	72	76	77	71
MARQUETALIA	87	89	92	89	88	90	87
MARULANDA	88	84	91	84	83	81	78
NEIRA	89	92	87	89	89	92	90
PALESTINA	82	85	85	85	80	83	81
RIOSUCIO	84	87	84	84	81	83	85
RISARALDA	81	86	82	86	81	86	82
SALAMINA	86	88	87	88	82	87	86
SAMANÁ	88	88	89	87	88	88	89
SAN JOSÉ	82	85	86	80	89	83	88
SUPIA	85	85	85	85	83	85	86
VICTORIA	83	89	88	86	78	85	82
VITERBO	86	88	88	87	86	84	86
PROMEDIO	84	86	86	85	84	85	83

2. INDICADOR: TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES DE DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Tiempo de entrega de expedientes de defraudación de fluidos
FÓRMULA	Fecha de entrega a Secretaría Jurídica - Fecha de detección del fraude
META	10 DÍAS HÁBILES
UNIDAD DE MEDIDA	Días
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe Departamento Comercial

2.2. Resultados

SECCIONAL	CANTIDAD	PERIODICIDAD	FECHA DE DETECCIÓN DEL FRAUDE	FECHA DE ENTREGA A SECRETARIA JURÍDICA	DÍAS HÁBILES ENTRE FRAUDE DETECTADO Y ENTREGA A JURIDICA	TIEMPO DE RETRASO	META
		Mensual					
La Dorada	1	Enero	6/01/2022	2/02/2022	19	9	10 días Hábles
Arma	1	Enero	3/01/2022	7/02/2022	25	15	
La Dorada	1	Febrero	18/02/2022	2/03/2022	9		
Guarinocito	1	Mayo	6/05/2022	16/05/2022	7		
La Dorada	9	Mayo	26/05/2022	16/06/2022	15	5	
Aguadas	1	Mayo	20/05/2022	30/06/2022	27	17	
La Dorada	6	Junio	4/06/2022	16/06/2022	9		

3. Indicador ICUF (índice de consumo por usuario facturado)

3.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	ICUF (Índice de consumo por Usuario facturado)
FÓRMULA	$\frac{\text{Volumen de agua facturada}}{\text{Número de suscriptores}}$
META	Por Seccional
UNIDAD DE MEDIDA	m3/suscriptor/ mes
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe Departamento Comercial

3.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	Meta por Seccional (≥)
AGUADAS	9,56	9,28	9,65	8,77	9,48	9,30	9,06	11
ANSERMA	6,92	9,66	8,33	8,18	8,67	8,58	8,29	13
ARAUCA	6,31	11,3	10,64	11,18	12,02	11,13	10,75	16
ARMA	21,93	11,31	10,10	10,45	10,66	9,32	9,38	13
BELALCÁZAR	2,34	9,52	9,32	9,97	9,83	9,75	9,70	13
CHINCHINÁ	7,85	22,34	20,85	21,22	21,64	22,99	21,39	13
FILADELFIA	4,52	8,14	7,59	7,90	8,09	8,07	8,25	13
GUARINOCITO	2,94	21,1	19,14	22,06	20,28	18,91	20,89	16
KM41	3,3	12,1	10,51	10,69	12,26	10,40	10,44	16
LA DORADA	11,93	19,72	18,17	17,41	17,61	18,22	18,05	16
MANZANARES	4,11	7,54	7,71	7,65	7,79	7,78	7,71	13
MARMATO	8,11	20,67	18,12	19,17	20,70	19,89	18,10	13
MARQUETALIA	3,47	8,85	9,39	8,64	8,85	9,03	8,88	13
MARULANDA	0,65	5,05	5,16	4,75	4,98	5,32	5,42	11
NEIRA	2,44	10,21	9,91	10,90	10,54	10,40	10,45	13
PALESTINA	4,25	9,83	9,16	9,87	10,04	9,58	9,37	13
RIOSUCIO	6,24	9,93	9,49	10,65	10,05	9,69	10,03	13
RISARALDA	4,63	8,05	7,60	7,69	6,88	7,53	7,47	13
SALAMINA	3,14	8,69	8,13	8,69	8,24	8,11	8,89	13
SAMANÁ	2,87	8,09	7,72	8,06	8,61	8,52	7,81	13
SAN JOSÉ	3,57	8,79	8,18	8,42	8,44	8,72	8,37	13
SUPIA	8,71	15,31	12,14	13,75	12,52	13,24	13,67	13
VICTORIA	6,48	8,77	8,66	9,26	8,43	8,09	9,06	16
VITERBO	4,48	13,17	12,93	13,73	13,89	12,72	12,90	16
PROMEDIO	5,86	14,36	13,33	13,51	13,58	13,80	13,55	

SERVICIO DE ACUEDUCTO

4. Indicador: IPUF (índice de pérdidas por usuario facturado)

4.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	IPUF(Índice de pérdidas por usuario facturado)
FÓRMULA	IPUF = ISUF – ICUF
META	Por Seccional
UNIDAD DE MEDIDA	m3/suscriptor/ mes
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual

PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Inspector de Agua no contabilizada (IANC)

4.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Meta por Seccional (≤)
AGUADAS	9,48	7,88	10,09	9,32	10,36	8,98	9,54
ANSERMA	6,88	4,11	7,20	6,37	6,03	4,80	6,55
ARAUCA	6,18	3,20	6,81	6,42	5,75	4,74	7,44
ARMA	21,69	23,66	22,60	30,61	23,68	32,78	22,24
BELALCÁZAR	2,38	2,40	3,67	3,48	4,13	4,18	6
CHINCHINÁ CA-CV	7,61	2,92	6,69	5,13	6,72	4,42	6,83
FILADELFIA	4,49	3,07	5,03	3,66	4,52	4,02	6,8
GUARINOCITO	2,89	7,47	7,44	10,15	11,16	11,77	7,37
KILOMETRO 41	3,26	6,92	5,28	6,63	5,03	6,92	8,67
LA DORADA	11,78	9,24	13,30	13,28	13,12	12,30	10,07
MANZANARES	4,09	4,31	5,23	6,04	4,95	4,41	7,1
MARMATO	7,97	3,39	8,36	8,03	9,30	7,62	33,86
MARQUETALIA	3,46	2,64	3,09	2,99	2,49	2,54	6
MARULANDA	0,64	2,05	0,43	0,26	0,70	0,34	6
NEIRA	2,41	1,40	3,24	2,13	2,81	2,48	6
PALESTINA	4,83	4,14	5,72	5,58	5,47	4,71	6
RIOSUCIO	6,23	5,62	7,73	5,73	5,89	5,54	8,61
RISARALDA	4,60	3,04	3,30	2,82	3,15	2,24	6,45
SALAMINA	3,12	2,41	3,91	3,41	6,16	5,03	6
SAMANÁ	2,86	2,55	3,58	2,71	2,83	2,71	6
SAN JOSÉ	3,56	4,24	2,71	2,70	3,58	3,99	6,63
SUPIA	8,69	10,55	14,20	11,88	15,17	14,41	12,32
VICTORIA	6,45	4,92	7,01	6,34	7,06	6,30	8,49
VITERBO	4,46	4,69	8,12	6,58	6,38	8,43	10,17
PROMEDIO	5,83	5,28	6,86	6,76	6,93	6,90	9,54

5. Indicador: IRCA (índice de riesgo de calidad del agua)

5.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	IRCA (Índice de riesgo de calidad de agua)
FÓRMULA	\sum puntaje de riesgos asignado a las características no aceptables / \sum puntaje de riesgo asignado a todas las características analizadas

META	entre 0 y 5 (sin riesgo)
UNIDAD DE MEDIDA	Puntos
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Jefe Sección Técnica y Operativa

5.2. Resultado

De enero a mayo el Indicador del IRCA, cumple con la meta establecida (entre 0 y 5 sin riesgo) y su resultado es 0% en las 24 Seccionales.

6. Indicador: CONTINUIDAD DEL SERVICIO

6.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	CONTINUIDAD DEL SERVICIO
FÓRMULA	Horas del mes - Horas de suspensión del servicio / Horas del me*100
META	≥98.36 (Resolución 688 de 2014)
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniería

6.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
AGUADAS	99,88	99,91	99,88	99,83	99,75	99,88	99,76
ANSERMA	99,75	99,90	99,81	99,77	99,92	99,88	99,83
ARAUCA	99,32	96,43	95,85	100,00	100,00	95,56	96,65
ARMA	99,82	99,44	96,14	99,81	99,84	99,35	99,83
BELALCÁZAR	99,83	99,81	99,74	99,59	99,71	99,87	99,86
CHINCHINÁ	99,98	99,97	99,55	99,82	98,38	99,84	99,81
FILADELFIA	100,00	100,00	99,99	92,14	97,67	100,00	99,85
GUARINOCITO	99,00	100,00	94,66	93,46	96,14	91,44	99,07
KM41	100,00	99,21	99,13	98,55	99,76	100,00	99,92
LA DORADA	99,69	99,72	99,33	99,74	99,33	99,53	99,77
MANZANARES	100,00	99,61	99,83	99,99	99,99	100,00	99,94



SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
MARMATO	99,73	98,74	99,91	99,14	99,62	99,92	98,58
MARQUETALIA	99,58	100,00	99,47	100,00	98,92	100,00	99,99
MARULANDA	99,21	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
NEIRA	99,82	99,93	99,91	98,58	99,98	99,93	99,41
PALESTINA	96,78	99,79	95,47	94,37	99,81	96,45	99,99
RIOSUCIO	99,27	99,79	99,82	99,86	99,99	99,67	99,95
RISARALDA	99,98	99,96	99,95	99,86	99,96	99,97	99,95
SALAMINA	99,07	99,79	99,97	93,32	99,72	99,87	99,89
SAMANÁ	99,99	100,00	99,98	99,98	99,95	100,00	99,87
SAN JOSÉ	99,98	99,94	96,14	99,48	99,90	99,94	99,82
SUPIA	99,26	99,90	99,97	99,62	99,83	99,92	91,88
VICTORIA	99,83	99,44	99,71	99,82	99,95	100,00	99,52
VITERBO	99,98	99,99	100,00	99,93	99,98	99,96	99,44
PROMEDIO	99,57	99,64	98,93	98,61	99,50	99,21	99,44

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

7. Indicador: MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (POZOS)

7.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO (POZOS)
FÓRMULA	Pozos limpiados / Total de pozos x 100
META	8.33 Mensual y al término de la vigencia la meta será del 100 en cada Seccional
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	SERVICIO DE ALCANTARILLADO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniería

7.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
AGUADAS	8,39	16,77	25,16	33,55	41,94	50,32	59,95
ANSERMA	6,75	26,05	37,94	45,98	49,2	57,23	62,79
ARAUCA	10,37	19,75	29,63	36,54	44,69	50,12	66,05
ARMA	14,67	29,33	49,33	49,33	61,33	73,33	78,15
BELALCÁZAR	11,11	24,07	33,33	40,74	48,52	58,15	68,52
CHINCHINÁ	8,32	16,5	24,82	34,01	43,21	51,53	60
FILADELFIA	8,57	17,71	26,29	34,86	43,43	52	60,57
KM41	17,65	17,65	34,12	34,12	50,59	50,59	67,06
LA DORADA	5,62	13,96	20,97	29,31	42,77	51,28	59,54
MANZANARES	8,42	16,85	25,27	33,7	42,12	50,55	58,97
MARMATO	13,64	13,64	13,64	40,91	40,91	40,91	40,91
MARQUETALIA	16,13	29,84	50	66,13	100	100	100
MARULANDA	8,33	16,67	25	33,33	41,67	50	58,33
NEIRA	9,38	18,56	27,74	32,93	42,91	65,27	83,23
PALESTINA	9,3	18,6	27,44	36,28	45,12	53,95	62,79
RIOSUCIO	15,96	29,79	40,43	51,06	61,7	72,87	83,51
RISARALDA	9,09	18,18	27,27	36,36	45,45	54,55	63,64
SALAMINA	8,84	20	31,16	36,98	48,14	57,67	66,51
SAMANÁ	9,72	19,44	29,86	40,28	50,69	61,11	71,53
SAN JOSÉ	23,33	46,67	65	88,33	100	100	100
SUPIA	10,54	22,45	32,99	42,86	50	56,12	66,33
VICTORIA	22,17	36,95	51,72	68,97	83,74	98,52	100
VITERBO	4,61	21,2	21,2	44,24	44,24	67,74	71,89
PROMEDIO	11,3	17,65	32,62	43,08	53	61,91	70,01
META por mes	8.33	16,67	24.99	33.32	41,65	49,98	58,31

8. Indicador: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO (DESCOLES)

8.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (DESCOLES)
FÓRMULA	Descoles limpiados / Total de descoles x 100
META	Teniendo en cuenta que el mantenimiento se realiza en dos rondas: enero a junio primera ronda y julio a diciembre 2 ronda la meta es 16:67 por mes y a Junio 100, para la segunda ronda: 16.67 por mes y a diciembre 100.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	SERVICIO DE ALCANTARILLADO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniera

8.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
AGUADAS	0,00	0,00	0,00	0,00%	100,00	100,00	100,00
ANSERMA	0,00	31,59	47,38	63,17%	78,96	110,55	0,00
ARAUCA	0,00	44,45	55,57	66,68%	77,79	100,02	0,00
ARMA	20,00	20	20	100,00%	100	100	0
BELALCÁZAR	22,23	44	67	88,91%	100	100	22
CHINCHINÁ	33,34	71	100	100,00%	100	100	33
FILADELFIA	33,34	67	100	100,00%	100	100	33
KM41	100,02	100	100	100,00%	100	100	100
LA DORADA	23,69	47	66	65,80%	92	113	21
MANZANARES	41,68	36	54	71,44%	89	89	18
MARMATO	33,34	33	100	100,00%	100	100	0
MARQUETALIA	34,49	34	52	72,43%	100	100	34
MARULANDA	16,67	33	50	66,68%	83	100	17
NEIRA	0,00	83	100	100,00%	100	100	50
PALESTINA	25,01	50	63	75,02%	88	100	25
RIOSUCIO	14,29	36	50	71,44%	86	100	21
RISARALDA	20,00	40	60	80,02%	100	100	20
SALAMINA	26,67	47	67	86,68%	100	100	0
SAMANÁ	17,65	35	47	64,72%	82	100	18
SAN JOSÉ	50,01	100	100	100,00%	100	100	0
SUPIA	22,23	44	78	100,00%	100	100	22
VICTORIA	100,02	100	100	100,00%	100	100	100
VITERBO	9,09	9	55	81,83%	82	82	45
PROMEDIO	28	48,15	64,12	80,64	94	99,78	30
META por mes	16,67	33,34	50,01	66,68%	83,35	100	16,67

GESTIÓN JURÍDICA

9. Indicador: PQRS (Peticiónes, Quejas y Reclamos)

9.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	PQRs (Peticiónes, Quejas y Reclamos)
FÓRMULA	# de quejas resueltas a favor del usuario / # usuarios por seccional x 100

META	≤0.5 del total de usuarios x seccional
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe de la Oficina PQRs

9.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
AGUADAS	0,09	0,11	0,09	0,09	0,15	0,04	0,11
ANSERMA	0,07	0,01	0,14	0,14	0,09	0,07	0,05
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,06	0,00	0,00	0,06
ARMA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,18	0,00	0,00
BELALCÁZAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,00
CHINCHINÁ	0,03	0,07	0,10	0,06	0,05	0,07	0,04
FILADELFIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06	0,00
GUARINOCITO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,11
KILÓMETRO 41	0,00	0,00	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00
LA DORADA	0,11	0,16	0,26	0,26	0,11	0,07	0,15
MANZANARES	0,04	0,00	0,00	0,07	0,00	0,14	0,25
MARMATO	0,00	0,08	0,32	0,00	0,00	0,08	0,08
MARQUETALIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
MARULANDA	0,00	0,00	0,00	0,51	0,26	0,00	0,00
NEIRA	0,03	0,00	0,05	0,05	0,02	0,02	0,35
PALESTINA	0,00	0,00	0,10	0,20	0,20	0,29	0,25
RIOSUCIO	0,03	0,05	0,11	0,03	0,05	0,06	0,08
RISARALDA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SALAMINA	0,03	0,03	0,05	0,00	0,08	0,05	0,00
SAMANÁ	0,00	0,16	0,12	0,04	0,04	0,00	0,00
SAN JOSÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SUPÍA	0,02	0,02	0,02	0,02	0,00	0,04	0,06
VICTORIA	0,00	0,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
VITERBO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,05
PROMEDIO	0,05	0,07	0,11	0,10	0,104	0,055	0,090

10. Indicador: CARTERA

10.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	CARTERA ACUEDUCTO
FÓRMULA	$(\text{Saldo de C x C}) * 365 \text{ día}$ Valor facturado
META	≤45
UNIDAD DE MEDIDA	Días
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe Cartera

10.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
AGUADAS	215	64	50	63	7	64
ANSERMA	34	34	38	34	37	36
ARAUCA	35	12	56	30	34	32
ARMA	134	69	39	37	37	35
BELALCÁZAR	56	58	54	28	30	32
CHINCHINÁ	34	34	38	35	39	39
FILADELFIA	31	28	41	22	26	27
GUARINOCITO	36	36	38	35	39	37
KM41	33	32	29	27	31	29
LA DORADA	41	41	46	45	47	49
MANZANARES	37	11	41	49	30	30
MARMATO	45	37	43	37	43	45
MARQUETALIA	31	32	30	27	30	30
MARULANDA	510	69	36	29	34	37
NEIRA	31	31	31	30	34	33
PALESTINA	94	65	78	54	58	59
RIOSUCIO	32	32	33	30	36	35
RISARALDA	41	40	41	39	43	43
SALAMINA	36	32	32	31	33	34
SAMANÁ	39	52	52	23	27	27
SAN JOSÉ	43	16	60	31	32	31
SUPIA	32	34	37	31	37	37

VICTORIA	32	32	30	26	32	31
VITERBO	35	35	46	26	29	29
PROMEDIO	36	37	42	37	38	40

11. Indica Indicador: CARTERA ALCANTARILLADO

11.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	CARTERA ALCANTARILLADO
FÓRMULA	$(\text{Saldo de C x C}) * 365 \text{ día}$ Valor facturado
META	≤ 45
UNIDAD DE MEDIDA	Días
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe de Cartera

11.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
AGUADAS	914	64	46	60	5	62
ANSERMA	31	30	36	32	33	33
ARAUCA	39	16	58	34	35	33
ARMA	0	66	36	35	38	33
BELALCÁZAR	807	57	55	32	31	33
CHINCHINÁ	35	35	41	40	41	42
FILADELFIA	31	26	39	23	25	26
GUARINOCITO	785	0	0	0	0	0

KM41	39	39	30	34	29	27
LA DORADA	41	38	45	44	44	45
MANZANARES	37	11	41	52	29	29
MARMATO	30	31	39	34	37	35
MARQUETALIA	36	31	30	30	29	29
MARULANDA	0	104	43	37	36	37
NEIRA	31	30	31	32	34	32
PALESTINA	82	68	60	35	36	36
RIOSUCIO	32	31	32	32	35	34
RISARALDA	31	28	31	31	30	31
SALAMINA	45	37	37	36	37	36
SAMANÁ	-4.725	50	52	26	29	28
SAN JOSÉ	40	13	56	30	31	30
SUPIA	32	33	36	31	35	35
VICTORIA	32	29	28	28	29	30
VITERBO	36	35	45	28	29	29
PROMEDIO	37	36	41	38	36	39

INDICADORES CON PERIODICIDAD MENSUAL – RESULTADOS GENERALES

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

12. Indicador: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS

12.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS
FÓRMULA	Pagos realizados / Obligaciones reconocidas (Recibidas en tesorería)
META	≥65

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN FINANCIERA
RESPONSABLE	Sección Tesorería

12.2. Resultado

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
64,16	93,36	95,10	95,77	95,33	97,06	96,31

13. Indicador: GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS

13.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS
FÓRMULA	<u>Activo corriente</u> Pasivo corriente
META	≥1
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN FINANCIERA
RESPONSABLE	Jefe Sección Contabilidad

13.2. Resultado

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
2,08	2,28	2,21	2,05	1,89	1,98

PROCESO: GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA

14. CUMPLIMIENTO REPORTES AL SUI

14.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cumplimiento en los reportes al SUI de acuerdo con lo establecido en el procedimiento.
FÓRMULA	$\frac{\text{Numero de formularios certificados en el SUI}}{\text{Numero de formularios solicitados por el SUI}} * 100$
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA
RESPONSABLE	Asistente de Planta

14.2. Resultado

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
100	100	100	100	100

15. CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE MUESTRAS

15.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	Cumplimiento al cronograma de toma de muestras
FÓRMULA	$\frac{\text{Número de muestras tomadas}}{\text{Total de muestras programadas}}$
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN CALIDAD DEL AGUA
RESPONSABLE	Asistente de Planta

15.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
AGUADAS	100,0	100,0	87,5	100,0	62,5
ANSERMA	100,0	100,0	100,0	100,0	96,9
ARAUCA	50,0	100,0	100,0	100,0	100,0
ARMA	25,0	100,0	100,0	50,0	100,0
BELALCÁZAR	50,0	100,0	100,0	100,0	75,0
CHINCHINÁ	100,0	100,0	100,0	100,0	96,9
FILADELFIA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
GUARINOCITO	50,0	75,0	50,0	100,0	50,0
KILÓMETRO 41	25,0	100,0	50,0	100,0	50,0
LA DORADA	100,0	100,0	100,0	100,0	50,0

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
MANZANARES	100,0	100,0	100,0	87,5	100,0
MARMATO	100,0	100,0	100,0	87,5	100,0
MARQUETALIA	62,5	87,5	100,0	100,0	50,0
MARULANDA	25,0	100,0	100,0	100,0	100,0
NEIRA	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
PALESTINA	100,0	100,0	75,0	100,0	100,0
RIOSUCIO	100,0	100,0	100,0	100,0	78,1
RISARALDA	100,0	100,0	100,0	100,0	87,5
SALAMINA	100,0	100,0	100,0	100,0	75,0
SAMANÁ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
SAN JOSÉ	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
SUPÍA	100,0	100,0	100,0	96,9	75,0
VICTORIA	100,0	100,0	100,0	100,0	50,0
VITERBO	100,0	100,0	100,0	100,0	87,5

NOTA: La evaluación al cumplimiento de la toma de muestras, se realiza por Seccional desde el laboratorio de referencia, ubicado en la Seccional de Chinchiná

INDICADOR TRIMESTRE

PROCESO PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL

16. Indicador: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRÁTEGICO

16.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRÁTEGICO
FÓRMULA	$\frac{\Sigma \text{ de avance Indicadores del Plan E}}{\text{Total, de indicadores del PE}}$
META	≥ 75
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA

RESPONSABLE	Coordinadora de Procesos
-------------	--------------------------

16.2. Resultado

RESULTADO
33,70
AVANCE PLAN ESTRATÉGICO JULIO 2020 A JUNIO 2022

17. Indicador: AVANCE EN EL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

17.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	AVANCE EN EL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL
FÓRMULA	promedio de la Σ de avance del Plan Acción Institucional
META	25% (Por trimestre) 100% (al cuarto trimestre)
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Coordinadora de Procesos

17.2. Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO
39	59

18. Indicador: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR

18.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR
FÓRMULA	$\frac{\text{Valor ejecutado en la vigencia} * 100}{\text{Valor POIR para la vigencia}}$
META	25% Trimestre 50% Semestral
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL
RESPONSABLE	Coordinadora Acueducto y Saneamiento Hídrico

18.2. Resultado

TRIMESTRE ENERO – MARZO	TRIMESTRE ABRIL – JUNIO
2.77 (de lo programado en los 10 años del POIR)	4.3 (de lo programado en los 10 años del POIR)

GESTIÓN FINANCIERA

INDICADOR TRIMESTRE

19. Indicador: ORDENACIÓN DEL GASTO

19.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	ORDENACIÓN DEL GASTO
FÓRMULA	Total, de gastos comprometidos /Total ingresos recaudados *100
META	IT Ingresos $\geq 25\%$ Gastos $\leq 50\%$ IIT Ingresos $\geq 50\%$ Gastos $\leq 65\%$ IIIT Ingresos $\geq 75\%$ Gastos $\leq 85\%$ IVT Ingresos $\geq 100\%$ Gastos $\leq 100\%$ Meta \geq anual 100% del presupuesto aprobado
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Jefe Presupuesto

19.2. Resultado

ENERO - MARZO		ABRIL - JUNIO	
36 ingresos 45 gastos		55 ingresos 65 gastos	
PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	80	PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	85

20. Indicador: ENDEUDAMIENTO

20.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	ENDEUDAMIENTO
FÓRMULA	Pasivo / Activo
META	≤50%
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION FINANCIERA
RESPONSABLE	Jefe Contabilidad

20.2. Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO
15	14

GESTIÓN INFORMATICA

INDICADOR TRIMESTRE

21. Indicador: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

21.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET
FÓRMULA	$\frac{\text{Horas del mes} - \text{Horas de interrupción del servicio}}{\text{Horas del mes}} * 100$
META	≥90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

21.2. Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO
99,83	99,76

22. Indicador: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO

22.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO/
FÓRMULA	Porcentaje de solicitudes de servicio/tickets cerrados dentro de los SLAs(Service level agreement)
META	≥80 del SLAs
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

22.2. Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO
100	100

23. Indicador: LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO

23.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO
FÓRMULA	Llamadas solucionadas en el primer contacto/ Número de llamadas ingresadas en el primer contacto
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

23.2. Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO
100	100

24. Indicador: NÚMERO DE SOLUCIONES DENTRO DEL PLAZO SOLICITADO PARA LOS TICKETS

24.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	NÚMERO DE SOLUCIONES DENTRO DEL PLAZO SOLICITADO PARA LOS TICKETS
FÓRMULA	Numero de soluciones dentro del Plazo
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

24.2. Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO
90,35	82,37

25. Indicador: NUMERO DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD

25.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO
FÓRMULA	Numero de violaciones de la seguridad solucionadas/Número de incidentes en los sistemas y la infraestructura presentados
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

25.2. Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO
0	0

INDICADOR SEMESTRAL

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

26. Indicador: CALIDAD DEL AGUA

26.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CALIDAD DEL AGUA VERTIDA																
FÓRMULA	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">SEMESTRE FISICOQUIMICO</th> <th colspan="2">VALORES MAXIMOS PERMISIBLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PH</td> <td>6.00 a 9.00</td> <td>Superf</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Oxígeno Disuelto (O.D)</td> <td>180 mg/L O2</td> <td>Oxígeno Disuelto Acuático</td> <td>20 mg/L</td> </tr> <tr> <td>Residuo Orgánico Total (R.O.T)</td> <td>30 mg O/L</td> <td>Nitrogeno Total (mg/L)</td> <td>Acuático 10 y 15 por 10</td> </tr> </tbody> </table>	SEMESTRE FISICOQUIMICO		VALORES MAXIMOS PERMISIBLES		PH	6.00 a 9.00	Superf	30	Oxígeno Disuelto (O.D)	180 mg/L O2	Oxígeno Disuelto Acuático	20 mg/L	Residuo Orgánico Total (R.O.T)	30 mg O/L	Nitrogeno Total (mg/L)	Acuático 10 y 15 por 10
SEMESTRE FISICOQUIMICO		VALORES MAXIMOS PERMISIBLES															
PH	6.00 a 9.00	Superf	30														
Oxígeno Disuelto (O.D)	180 mg/L O2	Oxígeno Disuelto Acuático	20 mg/L														
Residuo Orgánico Total (R.O.T)	30 mg O/L	Nitrogeno Total (mg/L)	Acuático 10 y 15 por 10														
META																	
UNIDAD DE MEDIDA	Valores																
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE																
PROCESO AL QUE PERTENECE	SERVICIO DE ALCANTARILLADO																
RESPONSABLE	Jefe Sección Técnica y Operativa																

26.2. Resultado

ENERO - JUNIO

GESTIÓN DE PROYECTOS

INDICADOR SEMESTRE

27. Indicador: GESTIÓN DE RECURSOS PARA INVERSIÓN

27.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	GESTIÓN DE RECURSOS PARA INVERSIÓN
FÓRMULA	<u>Recursos obtenidos por proyectos estructurados</u> *100

	Recursos requeridos por proyectos estructurados
META	25% Semestre ≥50% Anual
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL
RESPONSABLE	Jefe Departamento Planeación y P

27.2. Resultado

ENERO - JUNIO
\$ 18.261.234.940,20/ 24.311.708.123, oo (75,11%)

GESTIÓN CONTRATACIÓN

INDICADOR SEMESTRE

28. Indicador: PROMEDIO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

28.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	PROMEDIO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES
FÓRMULA	$\frac{\sum \text{Calificaciones proveedores por tipo}}{\text{Cantidad de proveedores por tipo}}$
META	> 2,4
UNIDAD DE MEDIDA	Calificación promedio
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	CONTRATACIÓN

RESPONSABLE	Secretario General
-------------	--------------------

28.2. Resultado

ENERO - JUNIO
2,93

29. Indicador: AHORROS EN CONTRATACIÓN DERIVADOS DE LA PLURALIDAD DE OFERENTES

29.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	AHORROS EN CONTRATACIÓN DERIVADOS DE LA PLURALIDAD DE OFERENTES
FÓRMULA	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto proyectado}} * 100$
META	≥ 5
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	CONTRATACIÓN
RESPONSABLE	Secretario General

29.2. Resultado

ENERO - JUNIO
11,66

GESTIÓN INFORMATICA

INDICADOR SEMESTRE

30. Indicador: MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS

30.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Total, equipos con mantenimiento preventivo} \times 100}{\text{Total, de equipos}}$
META	≥ 90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN INFORMÁTICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

30.2. Resultado

ENERO - JUNIO
0

31. Indicador: MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS

31.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE EQUIPOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Total equipos con mantenimiento Correctivo} \times 100}{\text{Total de equipos que presentaron problemas}}$

META	≥ 90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN INFORMÁTICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

31.2. Resultado

ENERO - JUNIO
100

32. Indicador: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE APLICATIVOS

32.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE APLICATIVOS
FÓRMULA	<u>Soportes solucionados por aplicativo</u> *100 Soportes recibidos por aplicativos
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN INFORMÁTICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

32.2. Resultado

ENERO - JUNIO
100

CONTROL INTERNO

INDICADOR SEMESTRE

33. Indicador: CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS

33.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS
FÓRMULA	$\frac{\text{Auditorías Ejecutadas} * 100}{\text{Auditorías programadas}}$
META	≥85
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	CONTROL DE LA GESTIÓN
RESPONSABLE	Control Interno

33.2. Resultado

ENERO - JUNIO
50

34. Indicador: CUMPLIMIENTO PLAN DE MITIGACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS

34.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CUMPLIMIENTO PLAN DE MITIGACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS
-----------	-----------------------------------------------------

FÓRMULA	<u>Acciones Realizadas</u> Acciones Programadas
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRE
PROCESO AL QUE PERTENECE	CONTROL DE LA GESTIÓN
RESPONSABLE	Jefe Control Interno

34.2. Resultado

ENERO - JUNIO
32

“TODO LO QUE SE MIDE SE PUEDE CONTROLAR Y TODO AQUELLO QUE SE CONTROLA SE PUEDE MEJORAR”

ORIGINAL FIRMADO POR
ROBINSON RAMÍREZ HERNÁNDEZ
Jefe Depto. Planeación y Proyectos

ORIGINAL FIRMADO POR
MARIA CECILIA ZULUAGA LOPEZ
Coordinadora De Procesos