

INFORME DE INDICADORES DE GESTION ACUMULADOS POR PROCESO A SEPTIEMBRE DE 2022

INDICADORES POR SECCIONAL, PROCESO, CON REPORTE MES A MES

GESTIÓN COMERCIAL

1. Indicador: EFICIENCIA EN EL RECAUDO

1.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	RECAUDO
FÓRMULA	$\frac{\text{Valor recaudado mes} \times 100}{\text{Valor facturado del mes}}$
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	AGOSTO	SEPTIEMBRE
AGUADAS	86	90	90	89	84	90	87	89	88
ANSERMA	86	86	85	82	87	86	83	88	85
ARAUCA	83	86	82	83	81	82	80	83	82
ARMA	75	74	90	84	86	81	79	82	87
BELALCÁZAR	85	89	81	83	78	89	83	87	82
CHINCHINÁ	90	91	93	92	92	94	90	91	94
FILADELFIA	87	88	89	88	86	90	84	89	88
GUARINOCITO	86	78	87	81	83	85	82	89	80
KM41	71	81	75	80	80	80	80	80	83
LA DORADA	77	82	83	83	84	84	74	82	85
MANZANARES	84	91	88	88	87	87	87	85	83
MARMATO	78	74	76	72	76	77	71	69	74
MARQUETALIA	87	89	92	89	88	90	87	92	91
MARULANDA	88	84	91	84	83	81	78	81	87

NEIRA	89	92	87	89	89	92	90	93	90
PALESTINA	82	85	85	85	80	83	81	82	81
RIOSUCIO	84	87	84	84	81	83	85	85	84
RISARALDA	81	86	82	86	81	86	82	86	84
SALAMINA	86	88	87	88	82	87	86	88	86
SAMANÁ	88	88	89	87	88	88	89	89	90
SAN JOSÉ	82	85	86	80	89	83	88	75	76
SUPIA	85	85	85	85	83	85	86	86	85
VICTORIA	83	89	88	86	78	85	82	82	86
VITERBO	86	88	88	87	86	84	86	86	83
PROMEDIO	84	86	86	85	84	85	83	85	85

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

TIEMPO DE ENTREGA DE EXPEDIENTES EN DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS

SECCIONAL	CANTIDAD	Periodicidad Mensual	Meta	Fecha de detección del fraude	Fecha de entrega a secretaria Jurídica	tiempo total de entrega a secretaria Jurídica	Tiempo de retraso
La Dorada	1	Enero	10 días Hábiles	6/01/2022	2/02/2022	27	17
Arma	1	Enero		3/01/2022	7/02/2022	35	25
La Dorada	1	Febrero		18/02/2022	2/03/2022	12	2

Guarinocito	1	Mayo		6/05/2022	16/05/2022	10	0
La Dorada	9	Mayo		26/05/2022	16/06/2022	21	11
Aguadas	1	Mayo		20/05/2022	30/06/2022	41	31
La Dorada	6	Junio		4/06/2022	16/06/2022	12	2
	0	julio				0	0
Chinchiná	1	Agosto		3/08/2022	9/09/2022	36	26

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	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Meta por Seccional (≥)
AGUADAS	9,56	9,28	9,65	8,77	9,48	9,30	9,06	9,31	9,09	11
ANSERMA	6,92	9,66	8,33	8,18	8,67	8,58	8,29	8,95	8,94	13
ARAUCA	6,31	11,3	10,64	11,18	12,02	11,13	10,75	11,16	11,35	16
ARMA	21,93	11,31	10,10	10,45	10,66	9,32	9,38	8,73	9,03	13
BELALCÁZAR	2,34	9,52	9,32	9,97	9,83	9,75	9,70	9,80	10,10	13
CHINCHINÁ	7,85	22,34	20,85	21,22	21,64	22,99	21,39	21,37	21,38	13
FILADELFIA	4,52	8,14	7,59	7,90	8,09	8,07	8,25	8,87	8,13	13
GUARINOCITO	2,94	21,1	19,14	22,06	20,28	18,91	20,89	22,72	23,37	16
KM41	3,3	12,1	10,51	10,69	12,26	10,40	10,44	10,75	10,97	16
LA DORADA	11,93	19,72	18,17	17,41	17,61	18,22	18,05	17,88	19,24	16
MANZANARES	4,11	7,54	7,71	7,65	7,79	7,78	7,71	7,99	7,61	13
MARMATO	8,11	20,67	18,12	19,17	20,70	19,89	18,10	19,67	18,13	13
MARQUETALIA	3,47	8,85	9,39	8,64	8,85	9,03	8,88	9,44	9,27	13
MARULANDA	0,65	5,05	5,16	4,75	4,98	5,32	5,42	5,63	6,23	11
NEIRA	2,44	10,21	9,91	10,90	10,54	10,40	10,45	10,48	10,19	13
PALESTINA	4,25	9,83	9,16	9,87	10,04	9,58	9,37	9,45	9,36	13
RIOSUCIO	6,24	9,93	9,49	10,65	10,05	9,69	10,03	10,66	10,10	13



RISARALDA	4,63	8,05	7,60	7,69	6,88	7,53	7,47	7,56	7,82	13
SALAMINA	3,14	8,69	8,13	8,69	8,24	8,11	8,89	9,00	8,75	13
SAMANÁ	2,87	8,09	7,72	8,06	8,61	8,52	7,81	8,50	9,35	13
SAN JOSÉ	3,57	8,79	8,18	8,42	8,44	8,72	8,37	8,87	9,28	13
SUPIA	8,71	15,31	12,14	13,75	12,52	13,24	13,67	13,21	11,56	13
VICTORIA	6,48	8,77	8,66	9,26	8,43	8,09	9,06	9,20	9,28	16
VITERBO	4,48	13,17	12,93	13,73	13,89	12,72	12,90	13,27	12,90	16
PROMEDIO	5,86	14,36	13,33	13,51	13,58	13,80	13,55	13,72	13,85	

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Meta por Seccional (≤6)
AGUADAS	9,48	7,88	10,09	9,32	10,36	8,98	9,81	8,70	8,38	9,54
ANSERMA	6,88	4,11	7,20	6,37	6,03	4,80	6,00	5,51	5,37	6,55
ARAUCA	6,18	3,20	6,81	6,42	5,75	4,74	7,47	6,54	5,72	7,44
ARMA	21,69	23,66	22,60	30,61	23,68	32,78	30,19	36,81	30,78	22,24
BELALCÁZAR	2,38	2,40	3,67	3,48	4,13	4,18	4,77	3,69	2,85	6
CHINCHINÁ CA-CV	7,61	2,92	6,69	5,13	6,72	4,42	6,27	7,14	4,83	6,83
FILADELFIA	4,49	3,07	5,03	3,66	4,52	4,02	4,73	3,81	4,30	6,8
GUARINOCITO	2,89	7,47	7,44	10,15	11,16	11,77	7,67	6,92	6,02	7,37
KILOMETRO 41	3,26	6,92	5,28	6,63	5,03	6,92	6,85	5,96	5,96	8,67
LA DORADA	11,78	9,24	13,30	13,28	13,12	12,30	14,72	14,86	11,97	10,07
MANZANARES	4,09	4,31	5,23	6,04	4,95	4,41	4,99	4,48	4,51	7,1
MARMATO	7,97	3,39	8,36	8,03	9,30	7,62	9,99	8,25	9,28	33,86
MARQUETALIA	3,46	2,64	3,09	2,99	2,49	2,54	3,42	2,98	2,72	6
MARULANDA	0,64	2,05	0,43	0,26	0,70	0,34	0,90	0,22	0,57	6

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Meta por Seccional (≤6)
NEIRA	2,41	1,40	3,24	2,13	2,81	2,48	3,73	3,06	2,95	6
PALESTINA	4,83	4,14	5,72	5,58	5,47	4,71	6,20	4,34	2,04	6
RIOSUCIO	6,23	5,62	7,73	5,73	5,89	5,54	6,55	5,71	3,66	8,61
RISARALDA	4,60	3,04	3,30	2,82	3,15	2,24	3,83	4,61	2,97	6,45
SALAMINA	3,12	2,41	3,91	3,41	6,16	5,03	5,08	4,92	4,96	6
SAMANÁ	2,86	2,55	3,58	2,71	2,83	2,71	3,86	3,96	2,15	6
SAN JOSÉ	3,56	4,24	2,71	2,70	3,58	3,99	3,91	4,40	3,16	6,63
SUPIA	8,69	10,55	14,20	11,88	15,17	14,41	14,15	13,88	19,26	12,32
VICTORIA	6,45	4,92	7,01	6,34	7,06	6,30	6,38	6,48	5,57	8,49
VITERBO	4,46	4,69	8,12	6,58	6,38	8,43	9,80	9,69	9,17	10,17
PROMEDIO	5,83	5,28	6,86	6,76	6,93	6,90	7,55	7,37	6,63	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	$\frac{\sum \text{puntaje de riesgos asignado a las características no aceptables}}{\sum \text{puntaje de riesgo asignado a todas las características analizadas}}$
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 septiembre 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	$\frac{\text{Horas del mes} - \text{Horas de suspensión del servicio}}{\text{Horas del me} \times 100}$
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	AGOSTO	SEPTIEMBRE
AGUADAS	99,88	99,91	99,88	99,83	99,75	99,88	99,76	99,9	99,91
ANSERMA	99,75	99,9	99,81	99,77	99,92	99,88	99,83	99,91	99,76
ARAUCA	99,32	96,43	95,85	100	100	95,56	96,65	96,64	100,00
ARMA	99,82	99,44	96,14	99,81	99,84	99,35	99,83	99,76	99,88
BELALCÁZAR	99,83	99,81	99,74	99,59	99,71	99,87	99,86	99,86	99,72
CHINCHINÁ	99,98	99,97	99,55	99,82	98,38	99,84	99,81	99,94	98,23
FILADELFIA	100	100	99,99	92,14	97,67	100	99,85	100	99,95
GUARINOCITO	99	100	94,66	93,46	96,14	91,44	99,07	98,28	99,38
KM41	100	99,21	99,13	98,55	99,76	100	99,92	99,93	99,76
LA DORADA	99,69	99,72	99,33	99,74	99,33	99,53	99,77	97,66	98,87
MANZANARES	100	99,61	99,83	99,99	99,99	100	99,94	99,96	99,99
MARMATO	99,73	98,74	99,91	99,14	99,62	99,92	98,58	98,03	99,49
MARQUETALIA	99,58	100	99,47	100	98,92	100	99,99	100	100,00
MARULANDA	99,21	100	100	100	100	100	100	100	99,73
NEIRA	99,82	99,93	99,91	98,58	99,98	99,93	99,41	99,97	100,00
PALESTINA	96,78	99,79	95,47	94,37	99,81	96,45	99,99	99,95	94,42
RIOSUCIO	99,27	99,79	99,82	99,86	99,99	99,67	99,95	99,95	99,88
RISARALDA	99,98	99,96	99,95	99,86	99,96	99,97	99,95	99,65	99,89
SALAMINA	99,07	99,79	99,97	93,32	99,72	99,87	99,89	99,87	99,85
SAMANÁ	99,99	100	99,98	99,98	99,95	100	99,87	99,97	99,99
SAN JOSÉ	99,98	99,94	96,14	99,48	99,9	99,94	99,82	99,99	99,91
SUPIA	99,26	99,9	99,97	99,62	99,83	99,92	91,88	95,65	99,67
VICTORIA	99,83	99,44	99,71	99,82	99,95	100	99,52	99,18	99,62
VITERBO	99,98	99,99	100	99,93	99,98	99,96	99,44	99,96	99,95
PROMEDIO	99,57	99,64	98,93	98,61	99,5	99,21	99,44	99,33	99,49

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	AGOSTO	SEPTIEMBRE
AGUADAS	8,39	16,77	25,16	33,55	41,94	50,32	59,95	59,95	68,34
ANSERMA	6,75	26,05	37,94	45,98	49,2	57,23	62,79	68,72	76,11
ARAUCA	10,37	19,75	29,63	36,54	44,69	50,12	66,05	79,75	89,63
ARMA	14,67	29,33	49,33	49,33	61,33	73,33	78,15	78,15	86,15
BELALCÁZAR	11,11	24,07	33,33	40,74	48,52	58,15	68,52	76,67	84,07
CHINCHINÁ	8,32	16,5	24,82	34,01	43,21	51,53	60	69,2	77,52
FILADELFIA	8,57	17,71	26,29	34,86	43,43	52	60,57	69,71	78,29
KM41	17,65	17,65	34,12	34,12	50,59	50,59	67,06	67,06	83,53
LA DORADA	5,62	13,96	20,97	29,31	42,77	51,28	59,54	68,29	71,02
MANZANARES	8,42	16,85	25,27	33,7	42,12	50,55	58,97	67,4	75,82
MARMATO	13,64	13,64	13,64	40,91	40,91	40,91	40,91	40,91	40,91
MARQUETALIA	16,13	29,84	50	66,13	100	100	100	100	100,00
MARULANDA	8,33	16,67	25	33,33	41,67	50	58,33	66,67	75,00
NEIRA	9,38	18,56	27,74	32,93	42,91	65,27	83,23	95,61	100,00
PALESTINA	9,3	18,6	27,44	36,28	45,12	53,95	62,79	71,63	80,47
RIOSUCIO	15,96	29,79	40,43	51,06	61,7	72,87	83,51	94,15	100,00
RISARALDA	9,09	18,18	27,27	36,36	45,45	54,55	63,64	73,48	82,58
SALAMINA	8,84	20	31,16	36,98	48,14	57,67	66,51	76,05	84,88
SAMANÁ	9,72	19,44	29,86	40,28	50,69	61,11	71,53	81,94	92,36
SAN JOSÉ	23,33	46,67	65	88,33	100	100	100	100	100,00
SUPIA	10,54	22,45	32,99	42,86	50	56,12	66,33	73,13	79,93
VICTORIA	22,17	36,95	51,72	68,97	83,74	98,52	100	100	100,00
VITERBO	4,61	21,2	21,2	44,24	44,24	67,74	71,89	97,24	100,00
PROMEDIO	11,3	17,65	32,62	43,08	53	61,91	70,01	77,2	83,77
META por mes	8.33	16.67	24.99	33.32	41.65	49.98	58.31	66.64	74.97

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	AGOSTO	SEPTIEMBRE
AGUADAS	0	0	0	0	100	100	100	100	100,00
ANSERMA	0	31,59	47,38	63,17	78,96	110,55	0	5,26	5,26
ARAUCA	0	44,45	55,57	66,68	77,79	100,02	0	0	0,00
ARMA	20	20	20	100	100	100	0	0	20
BELALCÁZAR	22,23	44	67	88,91	100	100	22	44	56
CHINCHINÁ	33,34	71	100	100	100	100	33	67	100
FILADELFIA	33,34	67	100	100	100	100	33	33	67
KM41	100,02	100	100	100	100	100	100	100	100
LA DORADA	23,69	47	66	65,8	92	113	21	39	66
MANZANARES	41,68	36	54	71,44	89	89	18	36	54
MARMATO	33,34	33	100	100	100	100	0	0	33
MARQUETALIA	34,49	34	52	72,43	100	100	34	34	55
MARULANDA	16,67	33	50	66,68	83	100	17	33	50
NEIRA	0	83	100	100	100	100	50	50	100
PALESTINA	25,01	50	63	75,02	88	100	25	50	63
RIOSUCIO	14,29	36	50	71,44	86	100	21	36	57
RISARALDA	20	40	60	80,02	100	100	20	40	60
SALAMINA	26,67	47	67	86,68	100	100	0	0	0
SAMANÁ	17,65	35	47	64,72	82	100	18	35	47
SAN JOSÉ	50,01	100	100	100	100	100	0	100	100
SUPIA	22,23	44	78	100	100	100	22	22	44
VICTORIA	100,02	100	100	100	100	100	100	100	100
VITERBO	9,09	9	55	81,83	82	82	45	91	100
PROMEDIO	28	48,15	64,12	80,64	94	99,78	30	44,21	59,85
META por mes	16.67	33,34	50,01	66,68	83,35	100	16,67	33,34	50,01

GESTIÓN JURÍDICA

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

9.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	PQRs (Peticiones, 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	AGOSTO	SEPTIEMBRE
AGUADAS	0,09	0,11	0,09	0,09	0,15	0,04	0,11	0,04	0,08
ANSERMA	0,07	0,01	0,14	0,14	0,09	0,07	0,05	0,04	0,18
ARAUCA	0,00	0,00	0,00	0,06	0,00	0,00	0,06	0,06	0,06
ARMA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,18	0,00	0,00	0,00	0,00
BELALCÁZAR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,05	0,00	0,00	0,05
CHINCHINÁ	0,03	0,07	0,10	0,06	0,05	0,07	0,04	0,09	0,07
FILADELFIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,06	0,00	0,00	0,00
GUARINOCITO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,11	0,00	0,00
KILÓMETRO 41	0,00	0,00	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
LA DORADA	0,11	0,16	0,26	0,26	0,11	0,07	0,15	0,25	0,13
MANZANARES	0,04	0,00	0,00	0,07	0,00	0,14	0,25	0,07	0,00
MARMATO	0,00	0,08	0,32	0,00	0,00	0,08	0,08	0,17	0,71
MARQUETALIA	0,00	0,00	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	0,00	0,00
NEIRA	0,03	0,00	0,05	0,05	0,02	0,02	0,35	0,10	0,00
PALESTINA	0,00	0,00	0,10	0,20	0,20	0,29	0,25	0,00	0,15
RIOSUCIO	0,03	0,05	0,11	0,03	0,05	0,06	0,08	0,14	0,06
RISARALDA	0,00	0,00	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	0,00	0,00
SAMANÁ	0,00	0,16	0,12	0,04	0,04	0,00	0,00	0,04	0,08
SAN JOSÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,13

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SUPÍA	0,02	0,02	0,02	0,02	0,00	0,04	0,06	0,02	0,02
VICTORIA	0,00	0,18	0,00	0,00	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	0,00	0,00
PROMEDIO	0,05	0,07	0,11	0,10	0,104	0,055	0,090	0,097	0,081

10. Indicador: CARTERA

10.1. Ficha del Indicador

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

10.2. Resultad

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SPTIEMBRE
AGUADAS	215	64	50	63	7	64	33	35	33
ANSERMA	34	34	38	34	37	36	36	37	38
ARAUCA	35	12	56	30	34	32	32	32	32
ARMA	134	69	39	37	37	35	35	34	35
BELALCÁZAR	56	58	54	28	30	32	29	30	30
CHINCHINÁ	34	34	38	35	39	39	41	39	40
FILADELFIA	31	28	41	22	26	27	27	30	27
GUARINOCITO	36	36	38	35	39	37	34	65	7



KM41	33	32	29	27	31	29	29	29	30
LA DORADA	41	41	46	45	47	49	49	54	51
MANZANARES	37	11	41	49	30	30	30	30	30
MARMATO	45	37	43	37	43	45	46	47	49
MARQUETALIA	31	32	30	27	30	30	30	52	4
MARULANDA	510	69	36	29	34	37	63	61	65
NEIRA	31	31	31	30	34	33	32	33	32
PALESTINA	94	65	78	54	58	59	59	59	59
RIOSUCIO	32	32	33	30	36	35	34	57	7
RISARALDA	41	40	41	39	43	43	43	43	42
SALAMINA	36	32	32	31	33	34	30	54	9
SAMANÁ	39	52	52	23	27	27	26	26	28
SAN JOSÉ	43	16	60	31	32	31	33	31	35
SUPIA	32	34	37	31	37	37	38	40	40
VICTORIA	32	32	30	26	32	31	28	33	32
VITERBO	35	35	46	26	29	29	31	32	32
PROMEDIO	36	37	42	37	38	40	39	44	37

11. Indica Indicador: CARTERA ALCANTARILLADO

11.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	CARTERA ALCANTARILLADO
FÓRMULA	$\frac{(\text{Saldo de C x C})}{\text{Valor facturado}} * 365 \text{ día}$
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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
AGUADAS	914	64	46	60	5	62	32	33	32
ANSERMA	31	30	36	32	33	33	33	33	34
ARAUCA	39	16	58	34	35	33	32	33	32
ARMA	0	66	36	35	38	33	35	34	33
BELALCÁZAR	807	57	55	32	31	33	29	31	30
CHINCHINÁ	35	35	41	40	41	42	43	42	42
FILADELFIA	31	26	39	23	25	26	27	29	27
GUARINOCITO	785	0	0	0	0	0	0	0	0
KM41	39	39	30	34	29	27	27	27	27
LA DORADA	41	38	45	44	44	45	43	45	47
MANZANARES	37	11	41	52	29	29	29	30	29
MARMATO	30	31	39	34	37	35	40	39	39
MARQUETALIA	36	31	30	30	29	29	29	51	3
MARULANDA	0	104	43	37	36	37	38	36	41
NEIRA	31	30	31	32	34	32	31	32	32
PALESTINA	82	68	60	35	36	36	35	35	35
RIOSUCIO	32	31	32	32	35	34	33	57	6
RISARALDA	31	28	31	31	30	31	30	31	31
SALAMINA	45	37	37	36	37	36	34	59	7
SAMANÁ	-4.725	50	52	26	29	28	27	28	29
SAN JOSÉ	40	13	56	30	31	30	31	31	36
SUPIA	32	33	36	31	35	35	35	37	35
VICTORIA	32	29	28	28	29	30	27	30	29
VITERBO	36	35	45	28	29	29	31	32	32
PROMEDIO	37	36	41	38	36	39	37	41	34

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	AGOSTO	SEPTIEMBRE
64,16	93,36	95,10	95,77	95,33	97,06	96,31	98,69	98,46

13. Indicador: GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS

13.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
2,08	2,28	2,21	2,05	1,89	1,98	1.98	2.50	2.32

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	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
100	100	100	100	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	PROGRAM ADAS	MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
		TOMADAS	INDICADOR												
LA DORADA	32	36	113	41	128	23	72	33	103	32	100	30	93,75	33	103
RIOSUCIO	32	33	103	35	109	27	84	36	113	30	94	33	103,125	39	122
SUPIÁ	32	31	97	32	100	31	97	25	78	23	72	31	96,875	29	91
ANSERMA	32	35	109	34	106	36	113	33	103	34	106	33	103,125	33	103
CHINCHINA	32	35	109	33	103	32	100	31	97	34	106	34	106,25	31	97
AGUADAS	8	8	100	9	113	5	63	6	75	8	100	8	100	17	213
NEIRA	8	7	88	8	100	8	100	8	100	9	113	8	100	12	150
MANZANARES	8	8	100	8	100	8	100	9	113	8	100	8	100	15	188
SALAMINA	8	7	88	8	100	7	88	7	88	6	75	8	100	15	188
SAN JOSÉ	8	8	100	9	113	8	100	7	88	8	100	9	112,5	4	50
VITERBO	8	8	100	8	100	10	125	9	113	8	100	8	100	15	188
MARQUETALIA	8	7	88	9	113	9	113	8	100	8	100	9	112,5	8	100
ARAUCA	8	7	88	11	138	9	113	3	38	10	125	8	100	8	100
RISARALDA	8	8	100	8	100	7	88	9	113	8	100	8	100	6	75
FILADELFIA	8	8	100	6	75	6	75	9	113	8	100	8	100	4	50
SAMANÁ	8	8	100	8	100	10	125	6	75	8	100	8	100	8	100
VICTORIA	8	8	100	9	113	5	63	7	88	8	100	9	112,5	5	63
MARMATO	8	8	100	8	100	8	100	8	100	7	88	9	112,5	6	75
PALESTINA	4	4	100	4	100	4	100	3	75	5	125	4	100	4	100
BELALCAZAR	4	4	100	4	100	4	100	4	100	2	50	4	100	4	100
GUARINOCITO	4	2	50	5	125	2	50	5	125	4	100	5	125	4	100
KM 41	2	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100
MARULANDA	2	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100	2	100
ARMA	2	2	100	1	50	1	50	3	150	2	100	2	100	2	100

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 ESTRATÉGICO

16.1 Ficha del Indicador

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

16.2. Resultado a septiembre de 2022

RESULTADO
39,53
AVANCE PLAN ESTRATÉGICO JULIO 2020 A SPTIEMBRE DE 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	JULIO - SEPTIEMBRE
39	59	72

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	TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE
DE LO PROGRAMADO EN LOS 10 AÑOS DEL POIR, SEGUIDAMENTE EL AVANCE POR TRIMESTRE		

2.77	4.3	5.14
------	-----	------

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	JULIO - SEPTIEMBRE
15	14	14

GESTIÓN INFORMATICA

INDICADOR TRIMESTRE

21. Indicador: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

21.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET
FÓRMULA	<u>Horas del mes - Horas de interrupción del servicio</u> *100 Horas del mes
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	JULIO – SEPTIEMBRE
99,83	99,76	99,80

22. Indicador: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO

22.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	SOLICITUDES DE SERVICIO (Tickeys)
FÓRMULA	Porcentaje de solicitudes de servicio/tickets cerrados dentro de los SLAs(Service level agreement)
META	≥90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

22.2. Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO – SEPTIEMBRE
100	100	100

23. Indicador: SOLICITUDES DE SERVICIO (Tickets - 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	≥90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

23.2. Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO – SEPTIEMBRE
100	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
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	JULIO – SEPTIEMBRE
90,35	82,37	91,84

25. Indicador: NUMERO DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD

25.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD
FÓRMULA	Numero de intrusiones o intentos activos en la red/Número o intentos de intrusiones
META	0
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

25.2. Resultado

ENERO - MARZO	ABRIL - JUNIO	JULIO - SEPTIEMBRE
0	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">PARAMETRO FISICOQUIMICO</th> <th colspan="2">VALORES MAXIMOS PERMISIBLES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PH</td> <td>6.00 a 9.00</td> <td>Residual</td> <td>50 mg/L</td> </tr> <tr> <td>Dureza</td> <td>500</td> <td>TDS</td> <td>500</td> </tr> <tr> <td>Temperatura</td> <td>15.0</td> <td>Acidez y Alcalinidad</td> <td>20 mg/L</td> </tr> <tr> <td>Cloruros</td> <td>250 mg/L Cl⁻</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Sulfatos</td> <td>250 mg/L</td> <td>Nitrogeno Total</td> <td>10 mg/L</td> </tr> <tr> <td>Amonio</td> <td>0.5 mg/L</td> <td>Fosforo</td> <td>0.5 mg/L</td> </tr> </tbody> </table>	PARAMETRO FISICOQUIMICO		VALORES MAXIMOS PERMISIBLES		PH	6.00 a 9.00	Residual	50 mg/L	Dureza	500	TDS	500	Temperatura	15.0	Acidez y Alcalinidad	20 mg/L	Cloruros	250 mg/L Cl ⁻			Sulfatos	250 mg/L	Nitrogeno Total	10 mg/L	Amonio	0.5 mg/L	Fosforo	0.5 mg/L
PARAMETRO FISICOQUIMICO		VALORES MAXIMOS PERMISIBLES																											
PH	6.00 a 9.00	Residual	50 mg/L																										
Dureza	500	TDS	500																										
Temperatura	15.0	Acidez y Alcalinidad	20 mg/L																										
Cloruros	250 mg/L Cl ⁻																												
Sulfatos	250 mg/L	Nitrogeno Total	10 mg/L																										
Amonio	0.5 mg/L	Fosforo	0.5 mg/L																										
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	<u>Total, equipos con mantenimiento preventivo</u> x 100 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	$\frac{\text{Total, equipos con mantenimiento Correctivo}}{\text{Total, de equipos que presentaron problemas}} \times 100$
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	$\frac{\text{Soportes solucionados por aplicativo}}{\text{Soportes recibidos por aplicativos}} * 100$
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

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

ORIGINAL FIRMADO POR
MARIA CECILIA ZULUAGA LOPEZ
Coordinadora De Procesos