

INDICADORES POR SECCIONAL, Y CON REPORTE MES A MES.

GESTIÓN COMERCIAL

1. Indicador: RECAUDO

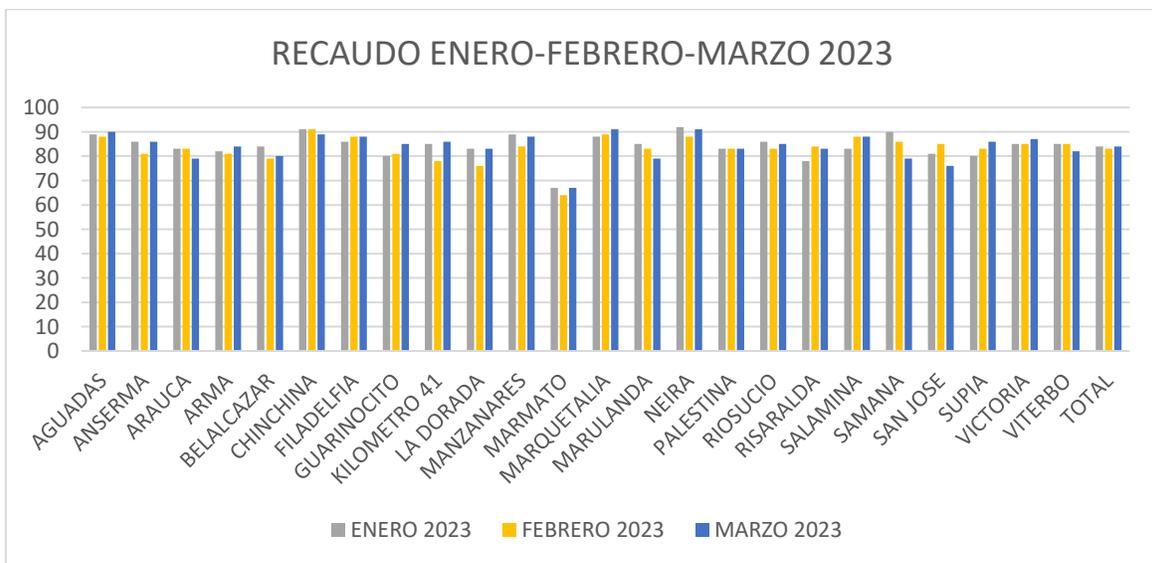
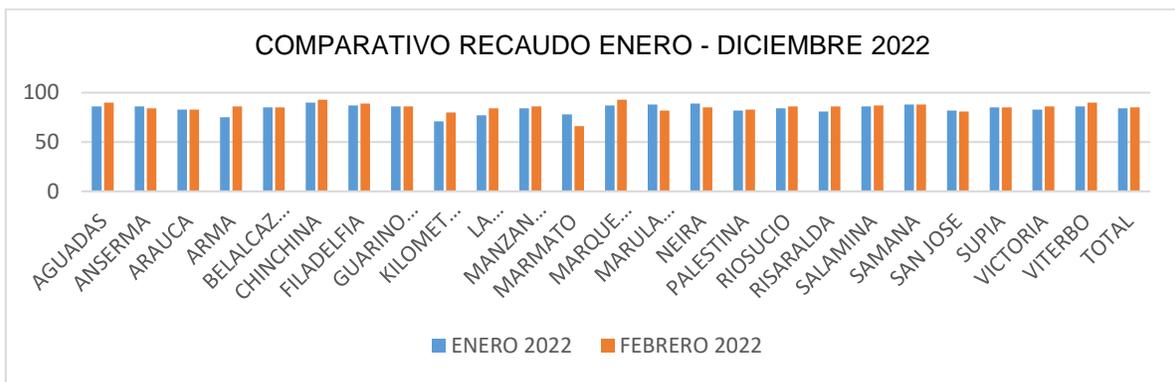
1.1. Ficha del Indicador

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 2022	DICIEMBRE 2022	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023
AGUADAS	86	90	89	88	90
ANSERMA	86	84	86	81	86
ARAUCA	83	83	83	83	79
ARMA	75	86	82	81	84
BELALCAZAR	85	85	84	79	80
CHINCHINA	90	93	91	91	89
FILADELFIA	87	89	86	88	88
GUARINOCITO	86	86	80	81	85
KILOMETRO 41	71	80	85	78	86
LA DORADA	77	84	83	76	83
MANZANARES	84	86	89	84	88
MARMATO	78	66	67	64	67
MARQUETALIA	87	93	88	89	91
MARULANDA	88	82	85	83	79
NEIRA	89	85	92	88	91
PALESTINA	82	83	83	83	83

RIOSUCIO	84	86	86	83	85
RISARALDA	81	86	78	84	83
SALAMINA	86	87	83	88	88
SAMANA	88	88	90	86	79
SAN JOSE	82	81	81	85	76
SUPIA	85	85	80	83	86
VICTORIA	83	86	85	85	87
VITERBO	86	90	85	85	82
TOTAL	84	85	84	83	84



En los cuadros anteriores, se puede observar el Indicador comparativo Enero Vs. Diciembre 2022 y el indicador Enero, Febrero 2023.

2. Indicador: ICUF (Índice de Consumo por Usuario Facturado)

2.1 Ficha del Indicador

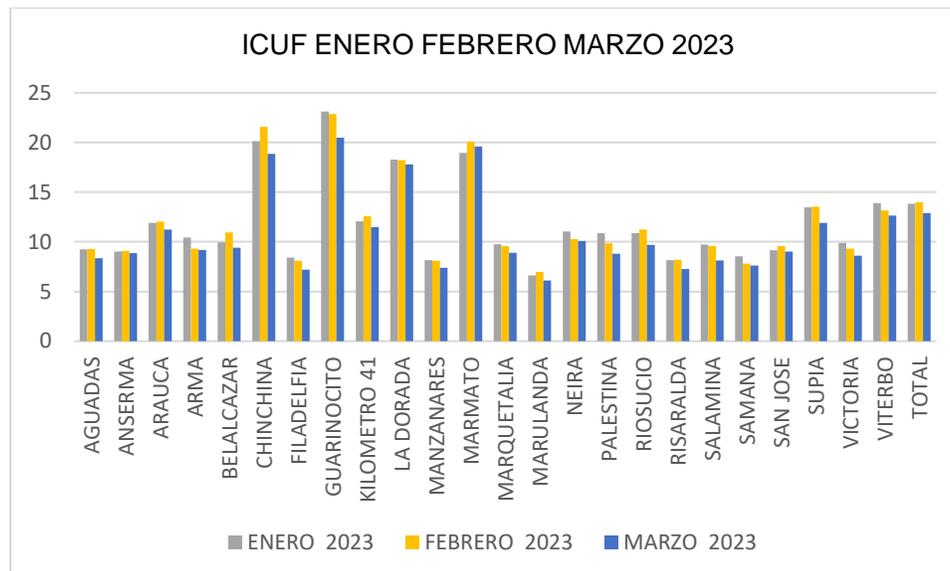
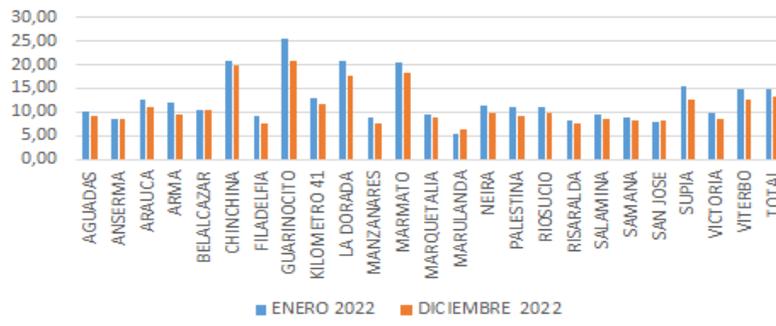
INDICADOR	ICUF (Índice de consumo por Usuario facturado)
FÓRMULA	Volumen de agua facturada Número de suscriptores
META	Por Seccional
UNIDAD DE MEDIDA	m3/suscriptor/ mes
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe Departamento Comercial

2.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	Meta por Seccional (≥)
	2022	2022	2023	2023	2023	
AGUADAS	10,21	9,2	9,24	9,29	8,35	11
ANSERMA	8,63	8,63	9,01	9,09	8,85	13
ARAUCA	12,5	11,15	11,91	12,03	11,23	16
ARMA	11,99	9,47	10,43	9,31	9,18	13
BELALCAZAR	10,57	10,49	9,96	10,94	9,42	13
CHINCHINA	20,68	19,91	20,12	21,56	18,85	13
FILADELFIA	9,11	7,72	8,42	8,08	7,21	13
GUARINOCITO	25,58	20,84	23,11	22,85	20,48	16
KILOMETRO 41	12,81	11,67	12,07	12,56	11,5	16
LA DORADA	20,78	17,53	18,28	18,22	17,78	16
MANZANARES	8,8	7,59	8,16	8,08	7,4	13
MARMATO	20,36	18,41	18,94	20,08	19,59	13
MARQUETALIA	9,4	8,71	9,75	9,56	8,9	13
MARULANDA	5,51	6,34	6,63	6,96	6,11	11
NEIRA	11,24	9,95	11,03	10,28	10,07	13
PALESTINA	10,96	9,21	10,89	9,84	8,78	13
RIOSUCIO	10,93	9,72	10,87	11,23	9,69	13
RISARALDA	8,13	7,49	8,17	8,18	7,25	13
SALAMINA	9,56	8,56	9,71	9,56	8,11	13
SAMANA	8,82	8,31	8,55	7,79	7,6	13
SAN JOSE	7,86	8,25	9,15	9,57	9,01	13
SUPIA	15,43	12,64	13,47	13,53	11,91	13

VICTORIA	9,65	8,52	9,87	9,3	8,61	16
VITERBO	14,94	12,57	13,9	13,14	12,63	16
TOTAL	14,75	13,14	13,83	13,97	12,9	

COMPARATIVO ICUF ENERO 2022-DICIEMBRE 2022



En los cuadros anteriores, se puede observar el Indicador comparativo Enero Vs. Diciembre 2022 y el indicador Enero, Febrero, Marzo 2023.

SERVICIO DE ACUEDUCTO

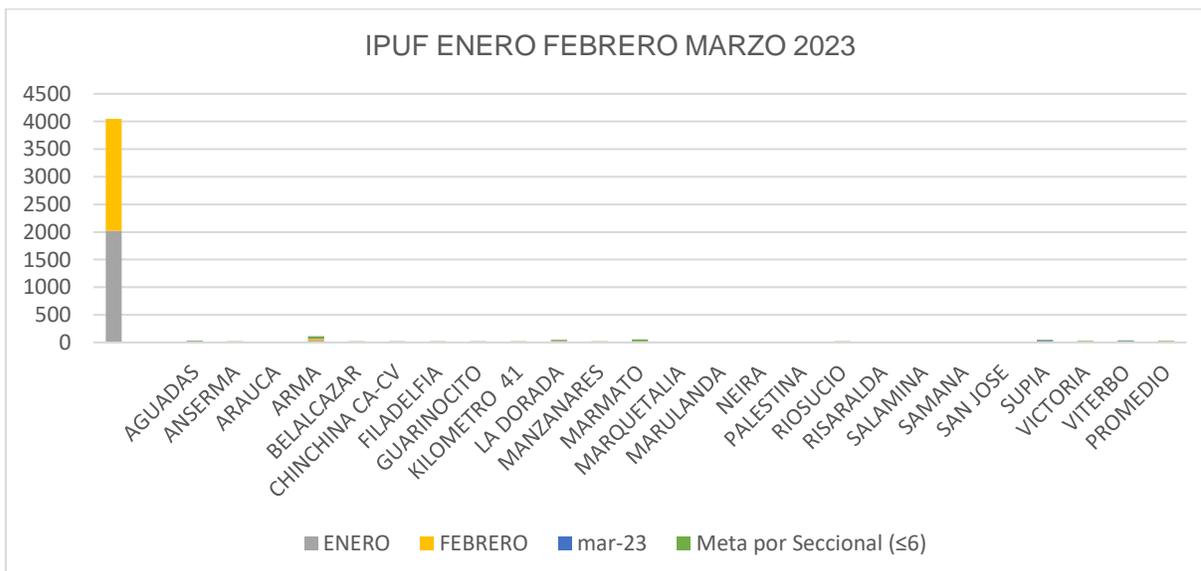
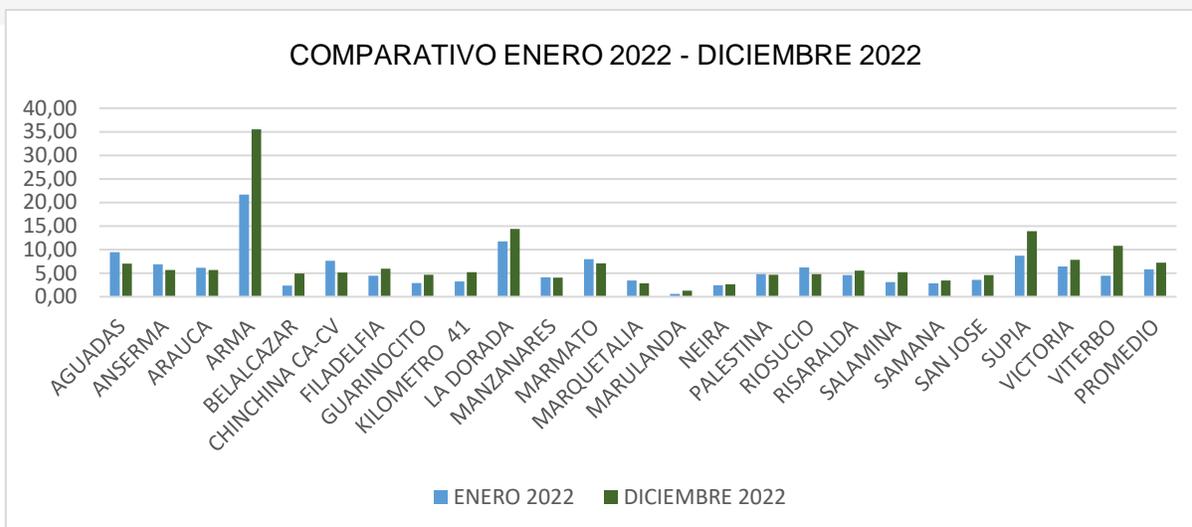
2. Indicador: IPUF (índice de pérdidas por usuario facturado)

2.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	IPIUF(Índice de pérdidas por usuario facturado)
FÓRMULA	$IPIUF = ISUF - ICUF$
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)

2.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO 2022	DICIEMBRE 2022	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	Meta por Seccional (≤6)
AGUADAS	9,48	7,02	7,75	5,52	10,25	9,54
ANSERMA	6,88	5,69	5,39	3,62	4,22	6,55
ARAUCA	6,18	5,65	3,69	3,03	3,87	7,44
ARMA	21,69	35,51	32,02	39,21	22,67	22,24
BELALCAZAR	2,38	4,96	6,43	2,58	5,40	6
CHINCHINA CA-CV	7,61	5,13	5,69	1,53	7,12	6,83
FILADELFIA	4,49	5,93	5,32	4,40	6,07	6,8
GUARINOCITO	2,89	4,67	4,75	5,56	4,31	7,37
KILOMETRO 41	3,26	5,22	5,29	4,33	5,34	8,67
LA DORADA	11,78	14,37	14,48	11,55	14,67	10,07
MANZANARES	4,09	4,08	4,31	3,14	5,11	7,1
MARMATO	7,97	7,10	7,38	4,06	11,03	33,86
MARQUETALIA	3,46	2,85	1,65	1,25	2,42	6
MARULANDA	0,64	1,31	0,74	0,43	1,08	6
NEIRA	2,41	2,61	3,17	1,04	2,11	6
PALESTINA	4,83	4,65	3,58	2,40	3,43	6
RIOSUCIO	6,23	4,78	4,68	2,36	5,03	8,61
RISARALDA	4,60	5,51	3,63	2,03	3,77	6,45
SALAMINA	3,12	5,20	3,98	2,99	5,79	6
SAMANA	2,86	3,43	3,41	2,88	4,16	6
SAN JOSE	3,56	4,60	2,57	2,81	2,17	6,63
SUPIA	8,69	13,91	13,26	10,20	15,32	12,32
VICTORIA	6,45	7,83	6,81	4,85	6,13	8,49
VITERBO	4,46	10,80	8,83	8,71	9,08	10,17
PROMEDIO	5,83	7,23	6,62	5,44	6,69	9,54



En el cuadro y gráfica anterior, se muestra el comportamiento ENERO –DICIEMBRE 2022 del Indicador Índice de pérdidas por usuario facturado y el IPUF a marzo de 2023.

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

3.1. 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 característica 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

3.2. Resultado

El Indicador del IRCA, cumple con la meta establecida (entre 0 y 5 sin riesgo) y su resultado es 0% en las 24 Seccionales

4. Indicador: CONTINUIDAD DEL SERVICIO

4.1. Ficha del Indicador

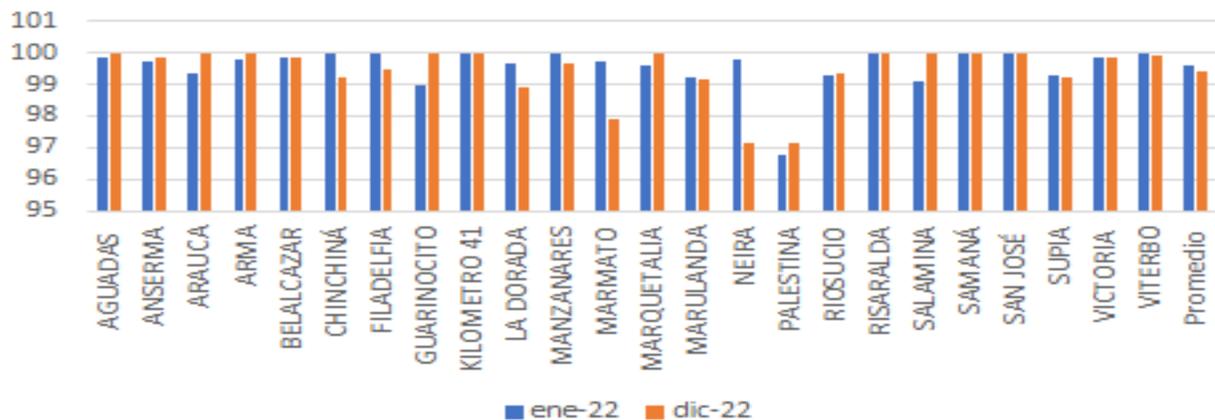
INDICADOR	CONTINUIDAD DEL SERVICIO
FÓRMULA	Horas del mes - Horas de suspensión del servicio / Horas del me*100
META	≥98.36 (Resolución 688 de 2014)
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniería

4.2. Resultado

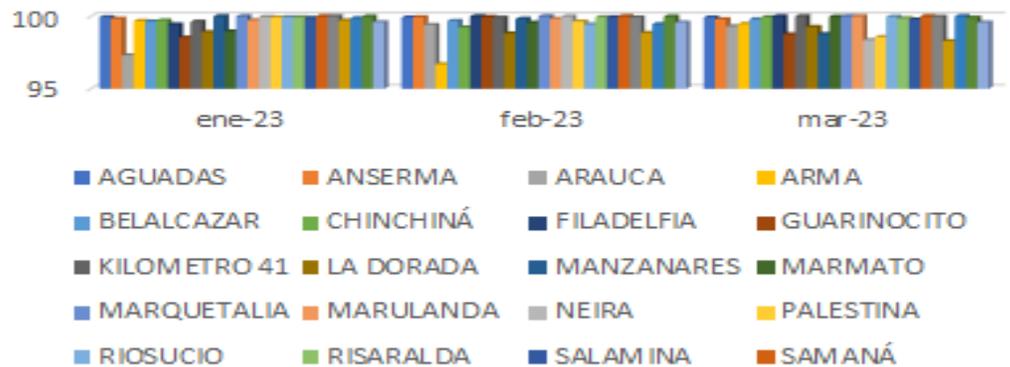
SECCIONAL	ENERO 2022	DICIEMBRE 2022	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023
AGUADAS	99,88	99,95	99,94	99,92	99,92
ANSERMA	99,75	99,84	99,83	99,94	99,80
ARAUCA	99,32	100,00	97,31	99,41	99,31
ARMA	99,82	99,98	99,68	96,68	99,47
BELALCAZAR	99,83	99,86	99,64	99,68	99,79
CHINCHINÁ	99,98	99,20	99,71	99,23	99,94
FILADELFIA	100,00	99,46	99,43	100,00	100,00

GUARINOCITO	99,00	100,00	98,52	99,95	98,75
KILOMETRO 41	100,00	100,00	99,63	99,90	100,00
LA DORADA	99,69	98,93	98,90	98,81	99,27
MANZANARES	100,00	99,65	100,00	99,83	98,76
MARMATO	99,73	97,90	98,95	99,56	99,97
MARQUETALIA	99,58	100,00	100,00	100,00	100,00
MARULANDA	99,21	99,17	99,73	99,84	100,00
NEIRA	99,82	97,16	99,96	99,99	98,35
PALESTINA	96,78	97,16	99,92	99,65	98,57
RIOSUCIO	99,27	99,33	99,94	99,44	99,97
RISARALDA	99,98	99,97	99,93	99,94	99,86
SALAMINA	99,07	100,00	99,88	99,93	99,78
SAMANÁ	99,99	99,99	100,00	100,00	100,00
SAN JOSÉ	99,98	99,98	100,00	99,92	99,97
SUPIA	99,26	99,20	99,71	98,85	98,29
VICTORIA	99,83	99,83	99,87	99,45	100,00
VITERBO	99,98	99,90	99,98	99,98	99,91
Promedio	99,57	99,44	99,60	99,58	99,57

COMPARATIVO CONTINUIDAD DEL SERVICIO ENERO-DICIEMBRE 2022



CONTINUIDAD DEL SERVICIO ENERO, FEBRERO, MARZO 2023



El comportamiento del Indicador de continuidad, muestra el porcentaje (%) de servicio que recibieron los usuarios en el mes de enero, diciembre de 2022 y enero, febrero y marzo de 2023, frente a una meta establecida en la Resolución 688 de $\geq 98.36\%$. (Meta aplicable a todas las Seccionales).

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

5. Indicador: MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO POZOS

5.1. 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

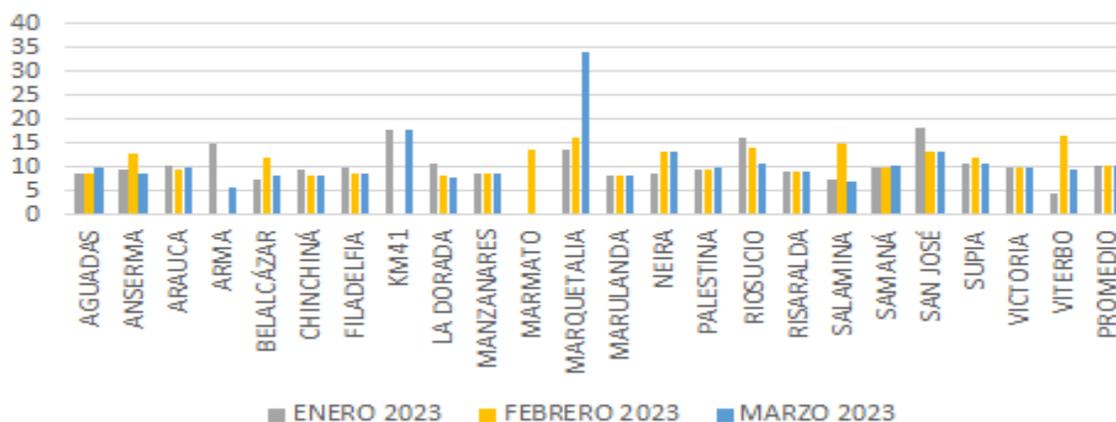
5.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
	2022	2022	2023	2023	2023
AGUADAS	8,39	8,39	8,39	8,39	9,63
ANSERMA	6,75	9,97	9,32	12,86	8,68
ARAUCA	10,37	5,68	10,37	9,38	9,88
ARMA	14,67	0	14,67	0	5,56
BELALCÁZAR	11,11	4,44	7,41	11,85	8,15
CHINCHINÁ	8,32	9,34	9,34	8,18	8,32
FILADELFIA	8,57	80	9,71	8,57	8,57
KM41	17,65	0	17,65	0	17,65
LA DORADA	5,62	9,58	10,73	8,34	7,68
MANZANARES	8,42	8,42	8,42	8,42	8,42
MARMATO	13,64	0	0	13,64	0
MARQUETALIA	16,13	16,13	13,71	16,13	33,87
MARULANDA	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33
NEIRA	9,38	12,97	8,38	13,17	13,17
PALESTINA	9,3	8,84	9,3	9,3	9,77
RIOSUCIO	15,96	12,77	15,96	13,83	10,64
RISARALDA	9,09	9,09	9,09	9,09	9,09
SALAMINA	8,84	5,81	7,21	14,65	6,98
SAMANÁ	9,72	10,42	9,72	9,72	10,42
SAN JOSÉ	23,33	13,33	18,33	13,33	13,33
SUPIA	10,54	15,31	10,54	11,9	10,54
VICTORIA	22,17	9,85	9,85	9,85	9,85
VITERBO	4,61	0	4,61	16,59	9,22
PROMEDIO	11,3	11,25	10,05	10,24	10,34

COMPARATIVO MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO POZOS ENERO DICIEMBRE 2022



MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO POZOS ENERO FEBRERO MARZO 2023



El Indicador de Pozos se presenta por los meses de enero y diciembre del 2022, a la vez que enero, febrero y marzo de 2023

6. Indicador: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO DESCOLES

6.1. 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 seria: 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	GESTIÓN DE ALCANTARILLADO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniera

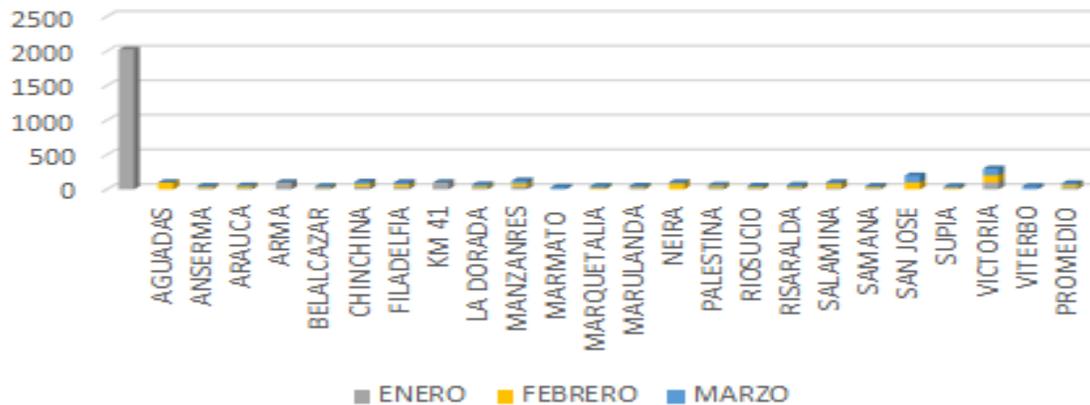
6.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
	2022		2023		
AGUADAS	0	0	0,00	100,02	0,00
ANSERMA	2,25	0	15,79	21,06	10,53
ARAUCA	1,1	26,67	22,23	22,23	11,11
ARMA	34,48	0	100,02	0,00	0,00
BELALCAZAR	33,33	0	22,23	11,11	11,11
CHINCHINA	0	0	38,10	38,10	33,34
FILADELFIA	15,38	20	33,34	33,34	33,34
KM 41	35	0	100,02	0,00	0,00
LA DORADA	8,33	36,06	23,69	23,69	21,06
MANZANRES	54,17	54,17	41,68	41,68	41,68
MARMATO	5,56	0	0,00	0,00	33,34
MARQUETALIA	44	100	0,00	20,69	27,59
MARULANDA	0	0	16,67	16,67	16,67
NEIRA	18,97	20,69	0,00	83,35	16,67
PALESTINA	16,8	16	25,01	25,01	12,50
RIOSUCIO	0	0	14,29	21,43	14,29
RISARALDA	15	15	20,00	20,00	20,00
SALAMINA	8,02	9,26	20,00	60,01	20,00
SAMANA	17,24	13,79	17,65	17,65	11,77
SAN JOSE	100	100	0,00	100,02	100,02
SUPIA	28,06	0	0,00	22,23	22,23
VICTORIA	42,55	21,28	100,02	100,02	100,02
VITERBO	0	0	0,00	0,00	45,46
PROMEDIO	20,88	18,82	26,55	33,84	26,21

COMPARATIVO MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO DESCOLE ENERO DICIEMBRE 2022



MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO DESCOLE ENERO FEBRERO MARZO 2023



El Indicador de Descoles se presenta por los meses de enero y diciembre del 2022, a la vez que enero, febrero y marzo de 2023

GESTIÓN JURIDICA

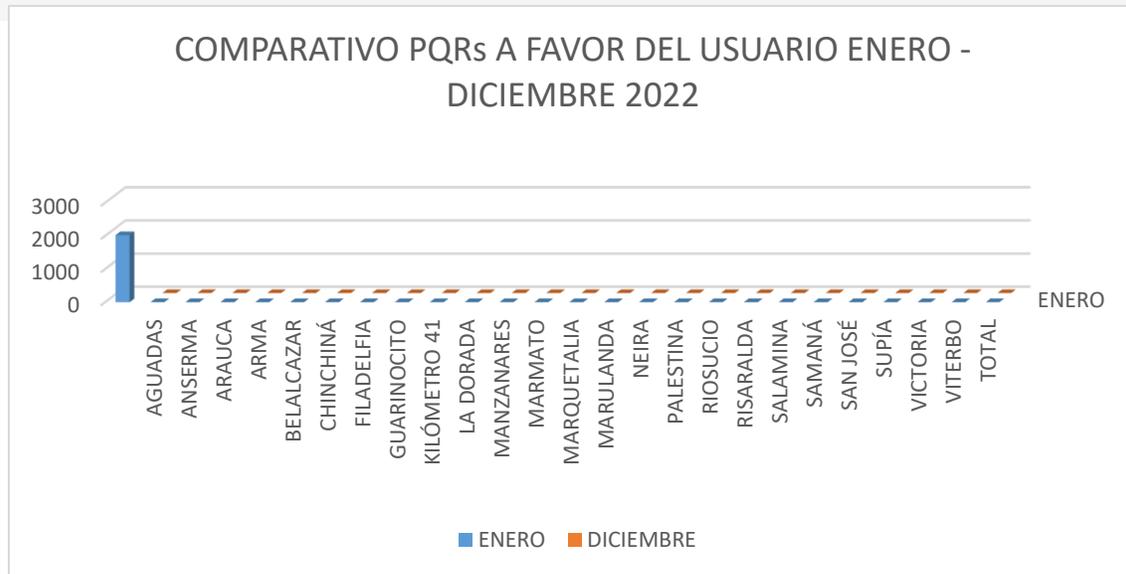
7. Indicador: PQRs (Peticiónes, Quejas y Reclamos)

7.1. Ficha del Indicador

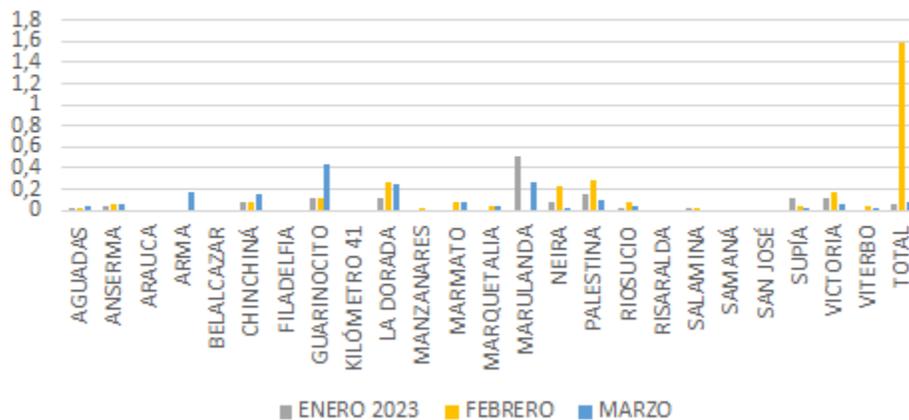
INDICADOR	PQRs (Peticiónes, Quejas y Reclamos)
FÓRMULA	$\frac{\# \text{ de quejas resueltas a favor del usuario}}{\# \text{ usuarios por seccional}} \times 100$
META	≤ 0.5 del total de usuarios x seccional
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe de la Oficina PQRs

7.2 Resultado

SECCIONALES	ENERO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
	2022		2023		
AGUADAS	0,09	0,02	0,02	0,02	0,04
ANSERMA	0,07	0,04	0,04	0,06	0,06
ARAUCA	0	0,06	0,00	0,00	0,00
ARMA	0	0	0,00	0,00	0,18
BELALCAZAR	0	0	0,00	0,00	0,00
CHINCHINÁ	0,03	0,1	0,08	0,08	0,16
FILADELFIA	0	0	0,00	0,00	0,00
GUARINOCITO	0	0,11	0,11	0,11	0,44
KILÓMETRO 41	0	0	0,00	0,00	0,00
LA DORADA	0,11	0,27	0,12	0,27	0,24
MANZANARES	0,04	0,07	0,00	0,03	0,00
MARMATO	0	0,16	0,00	0,08	0,08
MARQUETALIA	0	0	0,00	0,04	0,04
MARULANDA	0	0	0,51	0,00	0,26
NEIRA	0,03	0	0,07	0,22	0,02
PALESTINA	0	0,1	0,15	0,29	0,10
RIOSUCIO	0,03	0,09	0,03	0,08	0,05
RISARALDA	0	0	0,00	0,00	0,00
SALAMINA	0,03	0	0,03	0,03	0,00
SAMANÁ	0	0	0,00	0,00	0,00
SAN JOSÉ	0	0	0,00	0,00	0,00
SUPÍA	0,02	0,02	0,11	0,05	0,02
VICTORIA	0	0	0,11	0,17	0,06
VITERBO	0	0	0,00	0,05	0,02
TOTAL	0,045	0,043	0,06	1,58	0,074



**PQRs A FAVOR DEL USUARIO ENERO FEBRERO
MARZO 2023**



En el cuadro observamos comparativo en Quejas a favor del usuario PQRs Enero-Diciembre 2022 y el comportamiento de Enero, Febrero, Marzo año 2023.

8 Indicador: CARTERA ACUEDUCTO

8.1 Ficha del Indicador

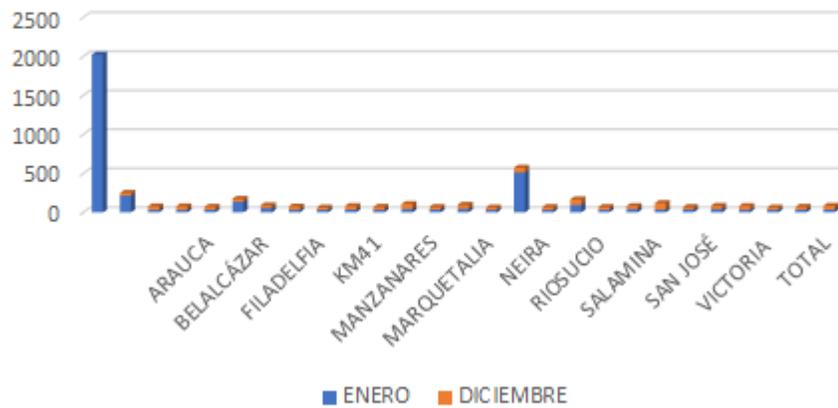
INDICADOR	CARTERA ACUEDUCTO
FÓRMULA	$\frac{(\text{Saldo de C x C})}{\text{Valor facturado}} * 365 \text{ día}$
META	≤45

UNIDAD DE MEDIDA	Días
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe Cartera

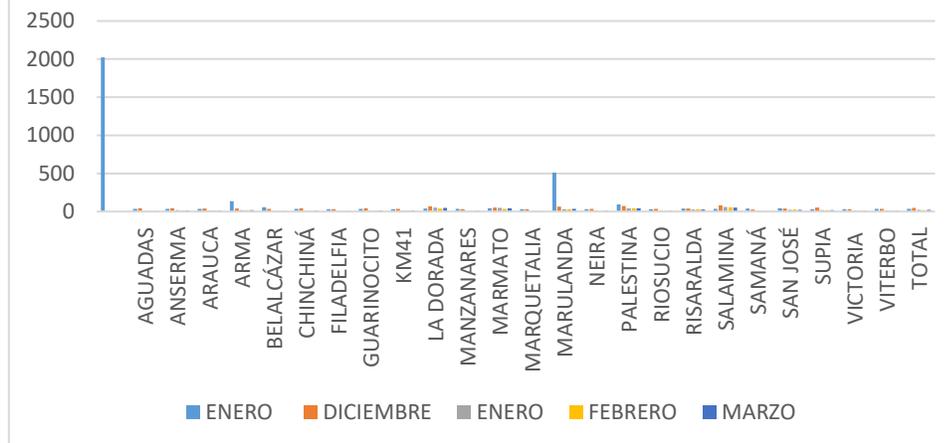
8.2 Resultado

SECCIONAL	ENERO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
	2022				
AGUADAS	34	44	6	6	7
ANSERMA	34	44	18	15	15
ARAUCA	35	38	13	13	12
ARMA	134	40	17	18	18
BELALCÁZAR	56	35	5	5	6
CHINCHINÁ	34	42	10	7	10
FILADELFIA	31	30	5	6	5
GUARINOCITO	36	45	12	13	13
KM41	33	37	16	14	16
LA DORADA	41	67	51	38	47
MANZANARES	37	32	8	8	9
MARMATO	45	52	46	35	45
MARQUETALIA	31	32	6	7	7
MARULANDA	510	63	32	33	35
NEIRA	31	36	9	8	8
PALESTINA	94	72	43	45	45
RIOSUCIO	32	37	11	11	11
RISARALDA	41	41	29	29	27
SALAMINA	36	82	62	57	52
SAMANÁ	39	29	4	4	5
SAN JOSÉ	43	41	24	25	23
SUPIA	32	50	17	19	17
VICTORIA	32	31	10	10	9
VITERBO	35	36	9	10	10
TOTAL	36	49	24	20	23

COMPARATIVO CARTERA ACUEDUCTO ENERO DICIEMBRE 2022



CARTERA ACUEDUCTO ENERO FEBRERO MARZO 2023



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el Comparativo de Cartera de Acueducto en la vigencia Enero Diciembre 2022 Y de Enero, Febrero, Marzo año 2023.

9 Indica Indicador: CARTERA ALCANTARILLADO

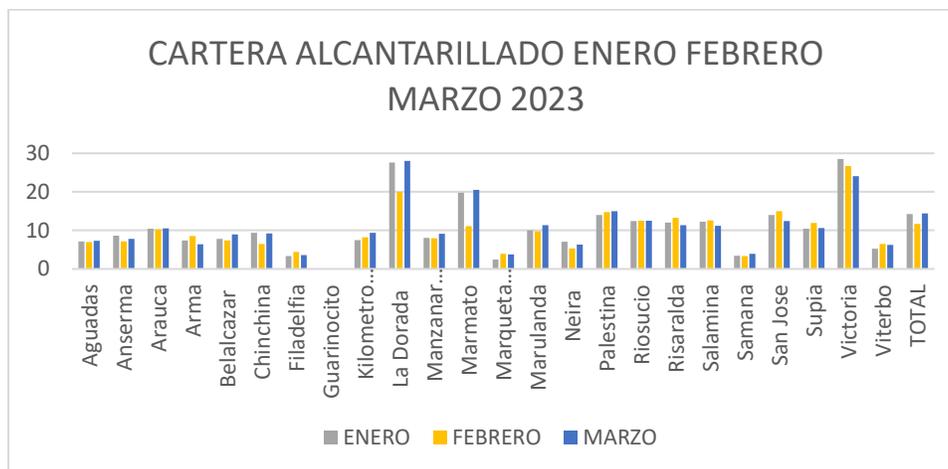
9.1 Ficha del Indicador

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

9.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO 2022	DICIEMBRE 2022	ENERO	FEBRERO	MARZO
Aguadas	914	37	7	7	7
Anserma	31	35	9	7	8
Arauca	39	34	10	10	11
Arma	0	34	7	9	6
Belalcazar	807	39	8	7	9
Chinchina	35	48	9	6	9
Filadelfia	31	29	3	4	4
Guarinocito	785	0	0	0	0
Kilometro 41	39	31	7	8	9
La Dorada	41	47	28	20	28
Manzanares	37	33	8	8	9
Marmato	30	40	20	11	21
Marquetalia	36	29	2	4	4
Marulanda	0	40	10	10	11
Neira	31	35	7	5	6
Palestina	82	40	14	15	15
Riosucio	32	37	12	13	12
Risaralda	31	39	12	13	11
Salamina	45	38	12	13	11
Samana	0	29	3	3	4
San Jose	40	39	14	15	12
Supia	32	40	10	12	11
Victoria	32	51	29	27	24

Viterbo	36	33	5	6	6
TOTAL	37	41	14	12	14



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el Comparativo de Cartera de Alcantarillado en la vigencia Enero Diciembre 2022.

INDICADORES CON PERIODICIDAD MENSUAL GENERAL

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

10. Indicador: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS

10.1 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

10.2. Resultado

ENERO	FEBRERO
92.98	93.05

11. Indicador: GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS

11.1 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

11.2. Resultado

ENERO	FEBRERO	MARZO
3,01	2,26	1,93

INDICADORES CON PERIODICIDAD TRIMESTRAL

12. Indicador: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

12.1 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	≥ 75
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Coordinadora de Procesos

12.2. Resultado

ENERO - MARZO
49.80%
Resultado de avance del primer trimestre año 2023

13. Indicador: AVANCE EN EL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

13.1 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

13.2 Resultado

ENERO - MARZO
35 %

14. Indicador: ORDENACIÓN DEL GASTO

14.1 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
-------------	------------------

14.2 Resultado

ENERO - MARZO	
45 Ingresos 62 Gastos	
PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	72%

15. Indicador: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR

15.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR
FÓRMULA	$\frac{\text{Valor ejecutado en la vigencia}}{\text{Valor POIR para la vigencia}} * 100$
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

15.2. Resultado

TRIMESTRE ENERO - MARZO
11.65

16. Indicador: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

16.1 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

16.2. Resultado

ENERO - MARZO
99,75

17. Indicador: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO

17.1 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

17.2. Resultado

ENERO - MARZO
100%

18. Indicador: LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO

18.1 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

18.2. Resultado

ENERO - MARZO
100

18. Indicador: NUMERO DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD

18.1 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
-------------	---------------

18.2. Resultado

ENERO - MARZO
0%

ORIGINAL FIRMADO POR

JUAN PABLO ZULUAGA CORREA

Jefe Departamento Planeación y Proyectos (E)

ORIGINAL FIRMADO POR

MARTHA EUGENIA USMA CASTRO

Coordinadora de Procesos