

INDICADORES POR SECCIONAL Y POR PROCESO

COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS

1. Indicador: RECAUDO

1.1. Ficha del Indicador

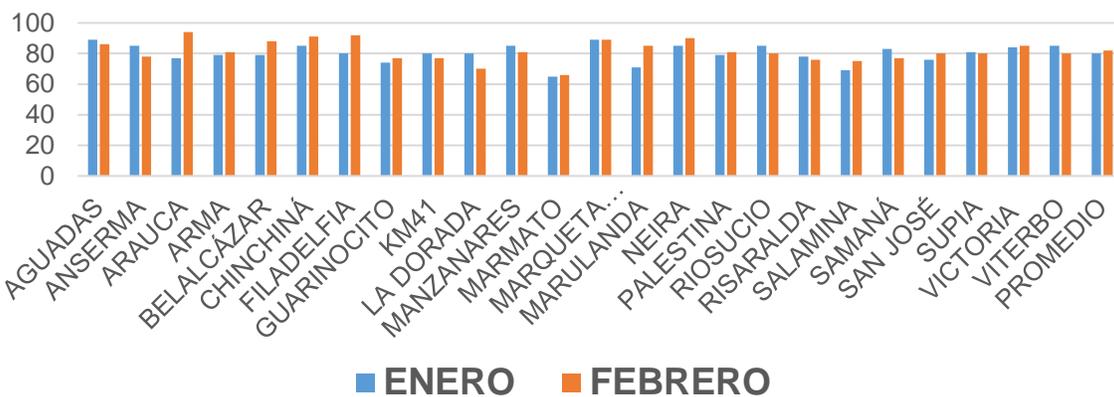
INDICADOR	RECAUDO
FÓRMULA	Valor recaudo mes / Valor facturado del mes x 100
META	≥90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe de Facturación

1.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO
AGUADAS	89	86
ANSERMA	85	78
ARAUCA	77	94
ARMA	79	81
BELALCÁZAR	79	88
CHINCHINÁ	85	91
FILADELFIA	80	92
GUARINOCITO	74	77
KM41	80	77
LA DORADA	80	70

MANZANARES	85	81
MARMATO	65	66
MARQUETALIA	89	89
MARULANDA	71	85
NEIRA	85	90
PALESTINA	79	81
RIOSUCIO	85	80
RISARALDA	78	76
SALAMINA	69	75
SAMANÁ	83	77
SAN JOSÉ	76	80
SUPIA	81	80
VICTORIA	84	85
VITERBO	85	80
PROMEDIO	80	82

GRAFICA COMPORTAMIENTO RECAUDO DE ENERO A FEBRERO



En el cuadro y en la gráfica se puede observar las Seccionales que lograron la meta de enero a febrero, establecida por el Proceso de Comercialización de Servicios $\geq 90\%$.

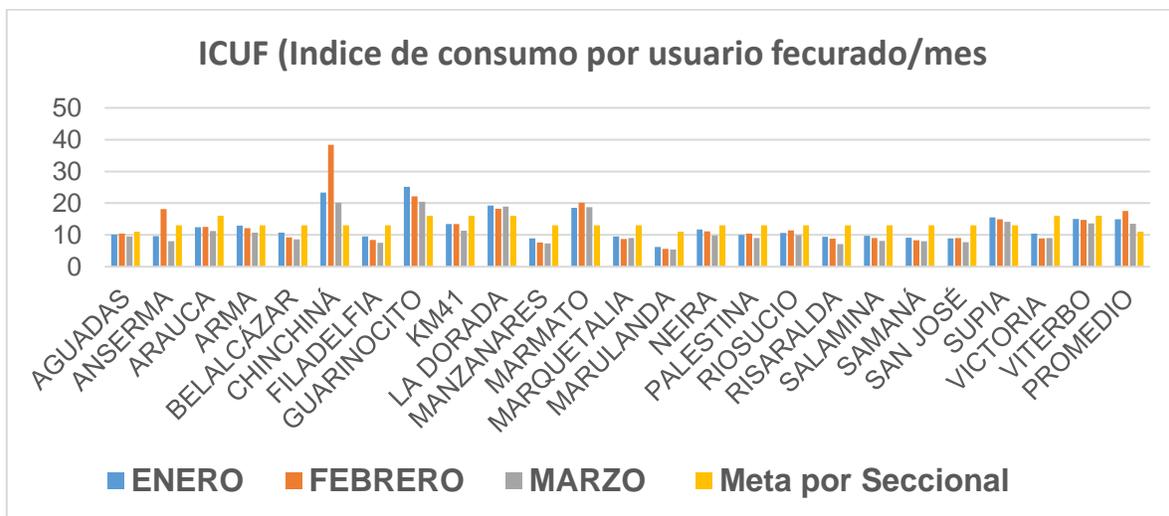
2. **Indicador: ICUF (índice de consumo por usuario facturado)**

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	m ³ /suscriptor/ mes
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe Departamento Comercial

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	Meta por Seccional (\geq)
AGUADAS	10,18	10,41	9,57	11
ANSERMA	9,59	18,17	8,07	13
ARAUCA	12,42	12,51	11,19	16
ARMA	12,92	12,09	10,78	13
BELALCÁZAR	10,71	9,19	8,61	13
CHINCHINÁ	23,31	38,41	20,16	13
FILADELFIA	9,56	8,4	7,56	13
GUARINOCITO	25,15	22,11	20,49	16
KM41	13,45	13,4	11,36	16
LA DORADA	19,23	18,27	18,91	16
MANZANARES	8,94	7,62	7,33	13
MARMATO	18,56	20,17	18,7	13
MARQUETALIA	9,58	8,73	8,98	13
MARULANDA	6,2	5,64	5,46	11

NEIRA	11,77	11,13	9,8	13
PALESTINA	9,99	10,48	9,05	13
RIOSUCIO	10,62	11,39	9,96	13
RISARALDA	9,45	8,8	7,14	13
SALAMINA	9,75	9	8,12	13
SAMANÁ	9,12	8,35	8	13
SAN JOSÉ	8,94	8,98	7,71	13
SUPIA	15,52	14,94	14,17	13
VICTORIA	10,41	8,94	9	16
VITERBO	15,04	14,72	13,66	16
PROMEDIO	14,97	17,51	13,56	11



En el cuadro en la última columna encontrará la meta establecida por Seccional y en el cuadro y en gráfica, se observa el comportamiento mes a mes con respecto a la meta establecida para cada Seccional.

SERVICIO DE ACUEDUCTO

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

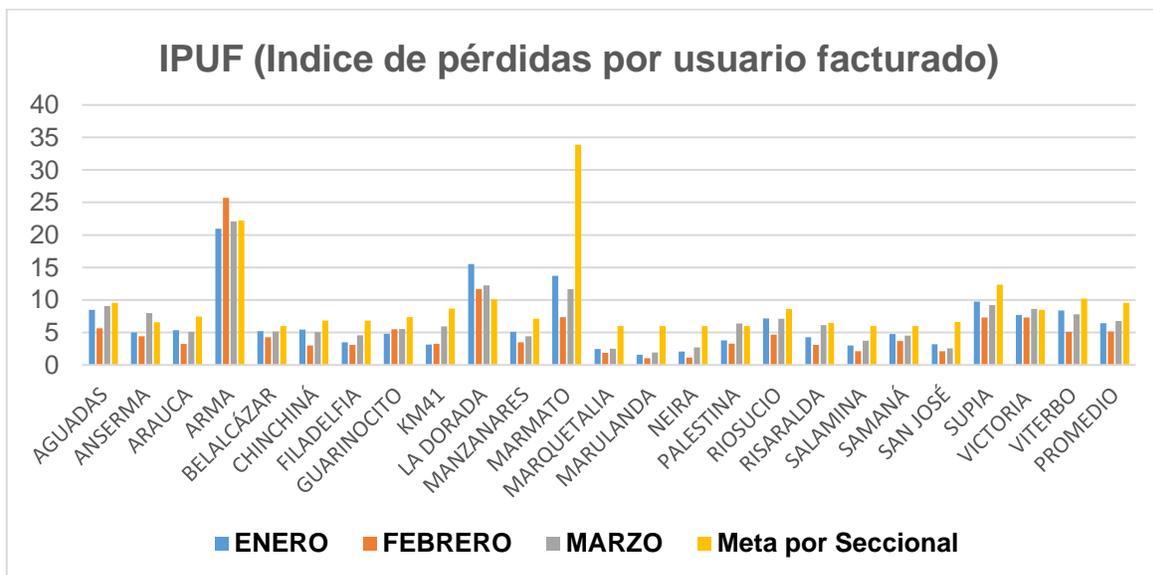
3.1. Ficha del Indicador

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)

3.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	Meta por Seccional (\leq)
AGUADAS	8,47	5,66	9,07	9,54
ANSERMA	5,00	4,42	8,00	6,55
ARAUCA	5,32	3,26	5,08	7,44
ARMA	20,97	25,70	22,09	22,24
BELALCÁZAR	5,19	4,25	5,14	6
CHINCHINÁ	5,43	2,98	5,06	6,83
FILADELFIA	3,49	3,10	4,54	6,8
GUARINOCITO	4,78	5,47	5,56	7,37
KM41	3,16	3,23	5,94	8,67
LA DORADA	15,54	11,65	12,26	10,07
MANZANARES	5,11	3,46	4,43	7,1
MARMATO	13,72	7,37	11,68	33,86
MARQUETALIA	2,44	1,85	2,48	6

MARULANDA	1,59	1,03	1,94	6
NEIRA	2,08	1,11	2,70	6
PALESTINA	3,80	3,27	6,39	6
RIOSUCIO	7,14	4,67	7,12	8,61
RISARALDA	4,26	3,11	6,12	6,45
SALAMINA	3,01	2,13	3,75	6
SAMANÁ	4,76	3,69	4,49	6
SAN JOSÉ	3,21	2,13	2,54	6,63
SUPIA	9,76	7,32	9,20	12,32
VICTORIA	7,68	7,28	8,60	8,49
VITERBO	8,37	5,09	7,81	10,17
PROMEDIO	6,43	5,14	6,75	9,54



En el cuadro en la última columna encontrará la meta establecida por Seccional y en el cuadro y gráfica, se observa el comportamiento mes a mes respecto a la meta establecida para cada Seccional.

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

4.1. Ficha del Indicador

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

4.2. Resultado

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

5. Indicador: CONTINUIDAD DEL SERVICIO

5.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	CONTINUIDAD DEL SERVICIO
FÓRMULA	Horas del mes - Horas de suspensión del servicio / Horas del me*100
META	≥95
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual

PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniería

5.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
AGUADAS	99,97	99,86	99,72
ANSERMA	99,80	99,74	99,88
ARAUCA	97,76	99,94	96,79
ARMA	99,88	99,98	99,99
BELALCÁZAR	99,58	99,80	99,80
CHINCHINÁ	100,00	99,95	99,58
FILADELFIA	99,97	99,99	99,99
GUARINOCITO	100,00	100,00	98,68
KM41	100,00	100,00	98,81
LA DORADA	98,56	99,45	98,07
MANZANARES	100,00	99,96	99,98
MARMATO	98,94	99,69	99,87
MARQUETALIA	99,46	100,00	99,20
MARULANDA	100,00	100,00	100,00
NEIRA	98,88	99,95	99,98
PALESTINA	99,45	99,30	99,52
RIOSUCIO	99,82	99,91	99,91
RISARALDA	99,98	99,98	99,95
SALAMINA	99,99	99,98	99,98

SAMANÁ	99,95	99,97	99,99
SAN JOSÉ	99,85	99,89	99,88
SUPIA	99,69	99,88	99,73
VICTORIA	99,97	99,96	99,65
VITERBO	100,00	99,98	99,98
PROMEDIO	99,65	99,88	99,54

Para el Indicador de continuidad del servicio se cumple con la meta establecida ($\geq 95\%$), en el 100% de las Seccionales.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

6. Indicador: MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO POZOS

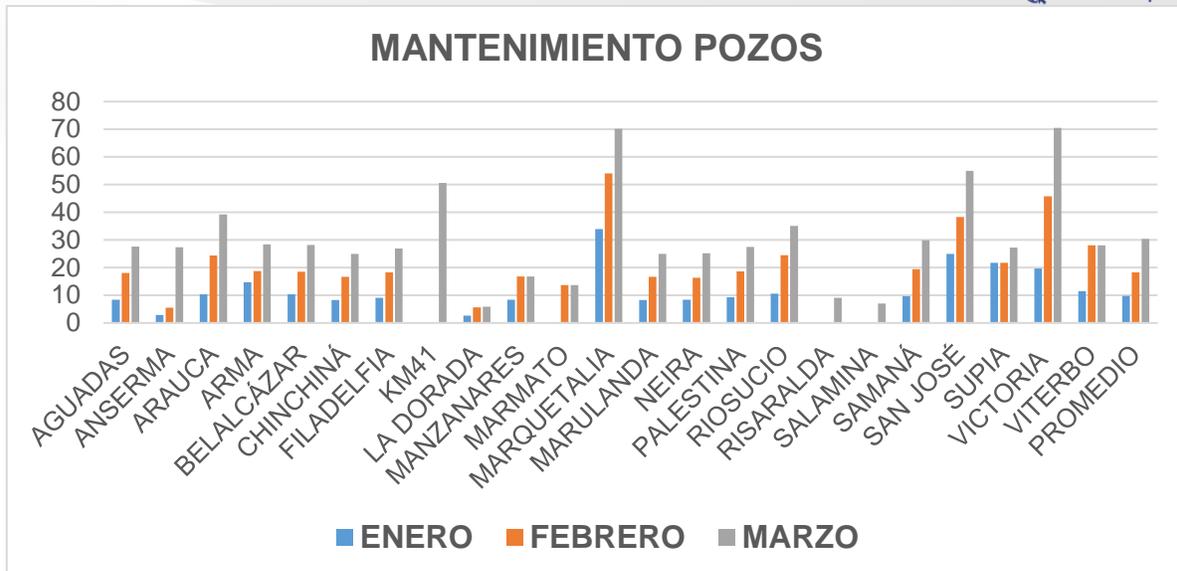
6.1. Ficha del Indicador

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

6.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
AGUADAS	8,39	18,02	27,65

ANSERMA	2,89	5,49	27,34
ARAUCA	10,37	24,44	39,26
ARMA	14,67	18,74	28,37
BELALCÁZAR	10,37	18,52	28,15
CHINCHINÁ	8,32	16,64	24,96
FILADELFIA	9,14	18,29	26,86
KM41	0,00	0,00	50,59
LA DORADA	2,64	5,70	5,86
MANZANARES	8,42	16,85	16,85
MARMATO	0,00	13,64	13,64
MARQUETALIA	33,87	54,03	70,16%
MARULANDA	8,33	16,67	25,00%
NEIRA	8,38	16,37%	25,15
PALESTINA	9,30	18,60	27,44
RIOSUCIO	10,64	24,47	35,11
RISARALDA	0,00	0,00	9,09%
SALAMINA	0,00	0,00	6,98
SAMANÁ	9,72	19,44	29,86
SAN JOSÉ	25,00	38,33	55,00
SUPIA	21,77	21,77	27,21
VICTORIA	19,70	45,81	70,44
VITERBO	11,52	28,11	28,11
PROMEDIO	9,73	18,33	30,39
META por mes	8.33	16,67	24.99



En la gráfica se observa de enero a marzo que Seccionales mejoran o desmejoran en el cumplimiento de la meta establecida para el mantenimiento de POZOS 8.33% para enero; 16.67% para febrero y 24.99% para marzo.

7. Indicador: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO DESCOLES

7.1. Ficha del Indicador

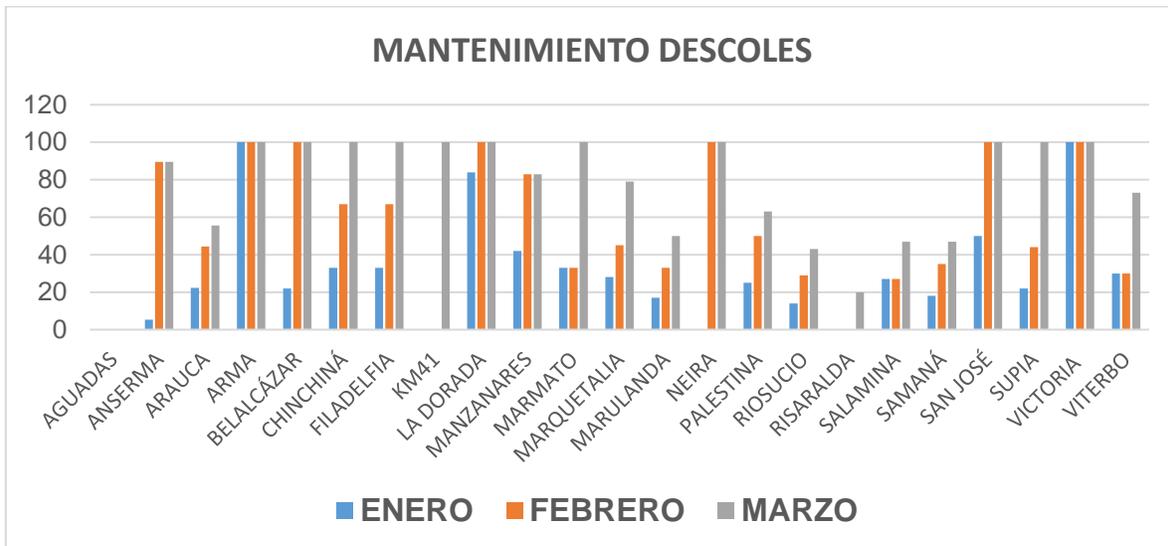
INDICADOR	MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (DESCOLES)
FÓRMULA	$\text{Descoles limpiados} / \text{Total de descoles} \times 100$
META	Teniendo en cuenta que el mantenimiento se realiza en dos rondas: enero a junio primera ronda y julio a diciembre 2 ronda la meta seria: 16:67 por mes y a Junio 100, para 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
-------------	-----------------------

7.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
AGUADAS	0,00	0,00	0,00
ANSERMA	5,26	89,49	89,49
ARAUCA	22,23	44,45	55,57
ARMA	100	100	100
BELALCÁZAR	22	100	100
CHINCHINÁ	33	67	100
FILADELFIA	33	67	100
KM41	0	0	100
LA DORADA	84	100	100
MANZANARES	42	83	83
MARMATO	33	33	100
MARQUETALIA	28	45	79
MARULANDA	17	33	50
NEIRA	0	100	100
PALESTINA	25	50	63
RIOSUCIO	14	29	43
RISARALDA	0	0	20%
SALAMINA	27	27	47
SAMANÁ	18	35	47
SAN JOSÉ	50	100	100

SUPIA	22	44	100
VICTORIA	100	100	100
VITERBO	30	30	73
PROMEDIO	30,69	55,53	72,91
META por mes	16,67	33,34	50,01



En la gráfica se observa de enero a marzo que Seccionales mejoraron o desmejoran en el cumplimiento de la meta establecida para el mantenimiento de DESCOLES 16,67% para enero; 34,34% para febrero y 50,01% para marzo.

GESTIÓN JURIDICA

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

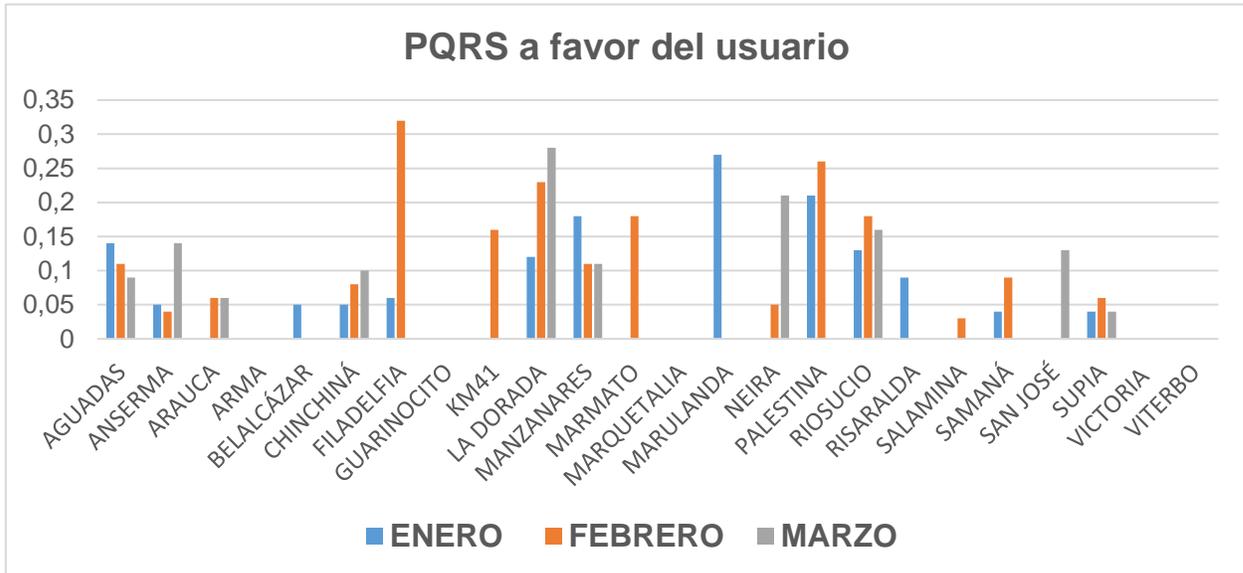
8.1. Ficha del Indicador

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 COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe de la Oficina PQRs

SECCIONAL	ENERO	FEBRERO	MARZO
AGUADAS	0,14	0,11	0,09
ANSERMA	0,05	0,04	0,14
ARAUCA	0,00	0,06	0,06
ARMA	0,00	0,00	0,00
BELALCÁZAR	0,05	0,00	0,00
CHINCHINÁ	0,05	0,08	0,10
FILADELFIA	0,06	0,32	0,00
GUARINOCITO	0,00	0,00	0,00
KM41	0,00	0,16	0,00
LA DORADA	0,12	0,23	0,28
MANZANARES	0,18	0,11	0,11
MARMATO	0,00	0,18	0,00
MARQUETALIA	0,00	0,00	0,00
MARULANDA	0,27	0,00	0,00
NEIRA	0,00	0,05	0,21
PALESTINA	0,21	0,26	0,00
RIOSUCIO	0,13	0,18	0,16
RISARALDA	0,09	0,00	0,00
SALAMINA	0,00	0,03	0,00
SAMANÁ	0,04	0,09	0,00
SAN JOSÉ	0,00	0,00	0,13
SUPIA	0,04	0,06	0,04

VICTORIA	0,00	0,00	0,00
VITERBO	0,00	0,00	0,00
PROMEDIO	0,073	1,949	0,121



Como se observa en la gráfica el 100% de las Seccionales están por debajo de la meta establecida para este indicador (≤ 0.5 del total de usuarios x seccional).

9. Indicador: MANTENIMIENTO ALIVIADEROS (Sólo para Victoria)

9.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	MANTENIMIENTO ALIVIADEROS (Sólo para Victoria)
FÓRMULA	Aliviaderos limpiados / Total de aliviaderos * 100
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ALCANTARILLADO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniería

9.2. Resultado

ENERO	FEBRERO	MARZO
100	100	100

El mantenimiento a aliviaderos que cumple en el 100% sólo es para la Seccional de Victoria.

INDICADORES CON PERIODICIDAD MENSUAL GENERAL

10. Indicador: RADICACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS

10.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	RADICACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS
FÓRMULA	Número de documentos radicados y entregados en un tiempo de 9 horas / Número de documentos recibidos en un tiempo de 9 horas
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	Gestión Documental
RESPONSABLE	Ventanilla única

10.2. Resultado

ENERO	FEBRERO
100	100

11. Indicador: ORDENACIÓN DEL GASTO

11.1. 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

11.2. Resultado

ENERO - MARZO	
39 Ingresos 42 Gastos	
PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	93%

12. Indicador: OPORTUNIDAD EN LOS GASTOS

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
90,88	86,26	95,93

13. Indicador: **GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS**

13.1. **Ficha del Indicador**

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

13.2. **Resultado**

ENERO	FEBRERO	MARZO
2,97	2,99	3,07

14. Indicador: **ENDEUDAMIENTO**

14.1. **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
-------------	-------------------

14.2. Resultado

ENERO - MARZO
18

15. Indicador: EFICIENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONSULTA DE ASESORÍA JURÍDICA

15.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	EFICIENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONSULTA DE ASESORÍA JURÍDICA
FÓRMULA	Total consultas jurídicas resueltas / Total consultas jurídicas allegadas *100
META	100
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION JURIDICA
RESPONSABLE	Profesional Unidad Jurídica

15.2. Resultado

ENERO - MARZO
100