

INDICADORES POR SECCIONAL, PROCESO, CON REPORTE MES A MES

GESTIÓN COMERCIAL

1. Indicador: RECAUDO

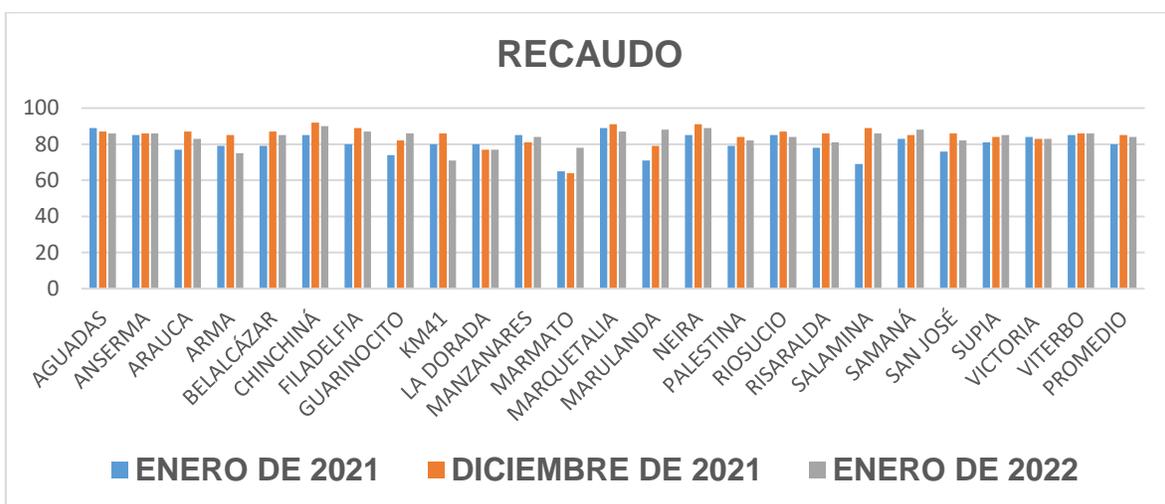
1.1. Ficha del Indicador

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 2021	DICIEMBRE 2021	ENERO 2022
AGUADAS	89	87	86
ANSERMA	85	86	86
ARAUCA	77	87	83
ARMA	79	85	75
BELALCÁZAR	79	87	85
CHINCHINÁ	85	92	90
FILADELFIA	80	89	87
GUARINOCITO	74	82	86
KM41	80	86	71
LA DORADA	80	77	77

MANZANARES	85	81	84
MARMATO	65	64	78
MARQUETALIA	89	91	87
MARULANDA	71	79	88
NEIRA	85	91	89
PALESTINA	79	84	82
RIOSUCIO	85	87	84
RISARALDA	78	86	81
SALAMINA	69	89	86
SAMANÁ	83	85	88
SAN JOSÉ	76	86	82
SUPIA	81	84	85
VICTORIA	84	83	83
VITERBO	85	86	86
PROMEDIO	80	85	84



En el cuadro y gráfica anterior, se puede observar el Indicador de gestión de Recaudo, a enero 2021, diciembre de 2021 y enero 2022.

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

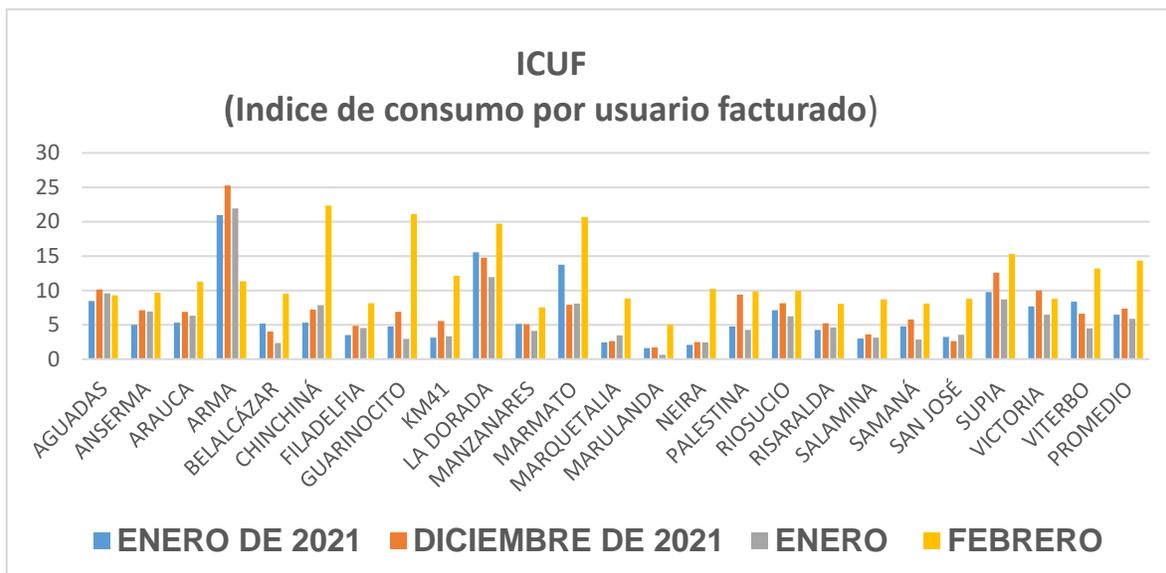
2.1 Ficha del Indicador

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 DE 2021	DICIEMBRE DE 2021	ENERO	FEBRERO	Meta por Seccional (≤)
AGUADAS	8,47	10,12	9,56	9,28	9,54
ANSERMA	5	7,11	6,92	9,66	6,55
ARAUCA	5,32	6,91	6,31	11,30	7,44
ARMA	20,97	25,25	21,93	11,31	22,24
BELALCÁZAR	5,19	4,03	2,34	9,52	6
CHINCHINÁ	5,3	7,22	7,85	22,34	6,83
FILADELFIA	3,49	4,87	4,52	8,14	6,8
GUARINOCITO	4,78	6,89	2,94	21,10	7,37
KM41	3,16	5,54	3,3	12,10	8,67
LA DORADA	15,54	14,74	11,93	19,72	10,07

MANZANARES	5,11	5,08	4,11	7,54	7,1
MARMATO	13,72	7,91	8,11	20,67	33,86
MARQUETALIA	2,44	2,63	3,47	8,85	6
MARULANDA	1,59	1,68	0,65	5,05	6
NEIRA	2,08	2,48	2,44	10,21	6
PALESTINA	4,75	9,38	4,25	9,83	6
RIOSUCIO	7,14	8,15	6,24	9,93	8,61
RISARALDA	4,26	5,24	4,63	8,05	6,45
SALAMINA	3,01	3,61	3,14	8,69	6
SAMANÁ	4,76	5,77	2,87	8,09	6
SAN JOSÉ	3,21	2,63	3,57	8,79	6,63
SUPIA	9,76	12,59	8,71	15,31	12,32
VICTORIA	7,68	9,98	6,48	8,77	8,49
VITERBO	8,37	6,59	4,48	13,17	10,17
PROMEDIO	6,46	7,35	5,86	14,36	9,54



En el cuadro y gráfica anterior, se muestra el comportamiento del Indicador Índice de consumo por usuario facturado ICUF, de enero de 2021, diciembre 2021 y en enero y febrero de 2022.

SERVICIO DE ACUEDUCTO

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

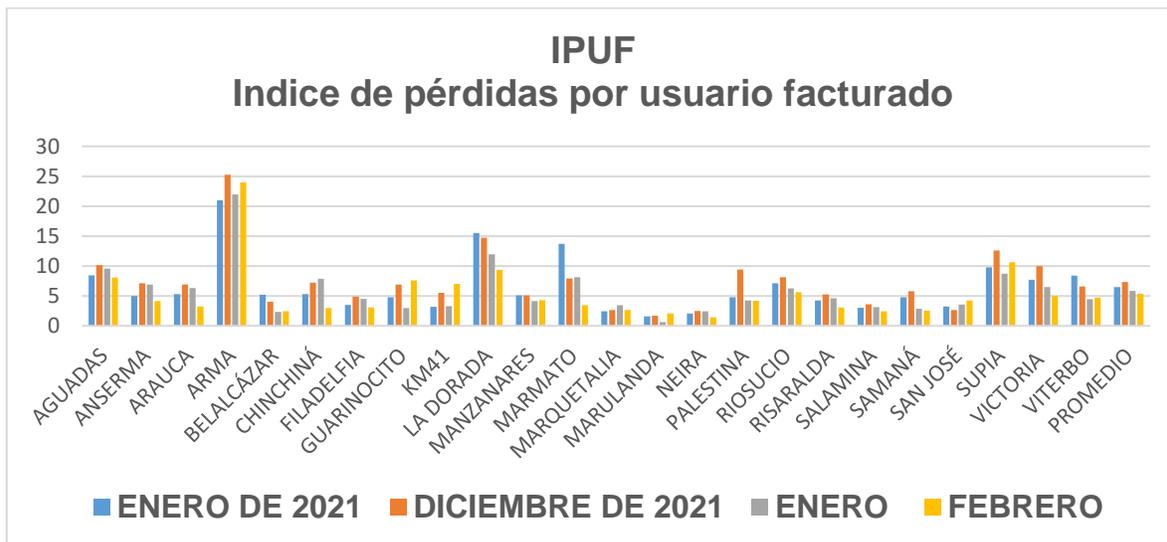
3.1. Ficha del Indicador

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 DE 2021	DICIEMBRE DE 2021	ENERO	FEBRERO	Meta por Seccional (≤)
AGUADAS	8,47	10,12	9,56	8,06	9,54
ANSERMA	5	7,11	6,92	4,13	6,55
ARAUCA	5,32	6,91	6,31	3,25	7,44
ARMA	20,97	25,25	21,93	23,97	22,24
BELALCÁZAR	5,19	4,03	2,34	2,41	6
CHINCHINÁ	5,3	7,22	7,85	2,94	6,83
FILADELFIA	3,49	4,87	4,52	3,09	6,8
GUARINOCITO	4,78	6,89	2,94	7,59	7,37
KM41	3,16	5,54	3,3	7,01	8,67
LA DORADA	15,54	14,74	11,93	9,36	10,07
MANZANARES	5,11	5,08	4,11	4,31	7,1
MARMATO	13,72	7,91	8,11	3,45	33,86
MARQUETALIA	2,44	2,63	3,47	2,65	6

MARULANDA	1,59	1,68	0,65	2,07	6
NEIRA	2,08	2,48	2,44	1,42	6
PALESTINA	4,75	9,38	4,25	4,2	6
RIOSUCIO	7,14	8,15	6,24	5,63	8,61
RISARALDA	4,26	5,24	4,63	3,06	6,45
SALAMINA	3,01	3,61	3,14	2,42	6
SAMANÁ	4,76	5,77	2,87	2,55	6
SAN JOSÉ	3,21	2,63	3,57	4,26	6,63
SUPIA	9,76	12,59	8,71	10,61	12,32
VICTORIA	7,68	9,98	6,48	4,97	8,49
VITERBO	8,37	6,59	4,48	4,71	10,17
PROMEDIO	6,46	7,35	5,86	5,34	9,54



En el cuadro y gráfica anterior, se muestra el comportamiento del Indicador Índice de pérdidas por usuario facturado IPUF de enero de 2021, diciembre 2021, enero y febrero 2022.

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) y su resultado es 0% en las 24 Seccionales.

5. Indicador: CONTINUIDAD DEL SERVICIO

5.1. Ficha del Indicador

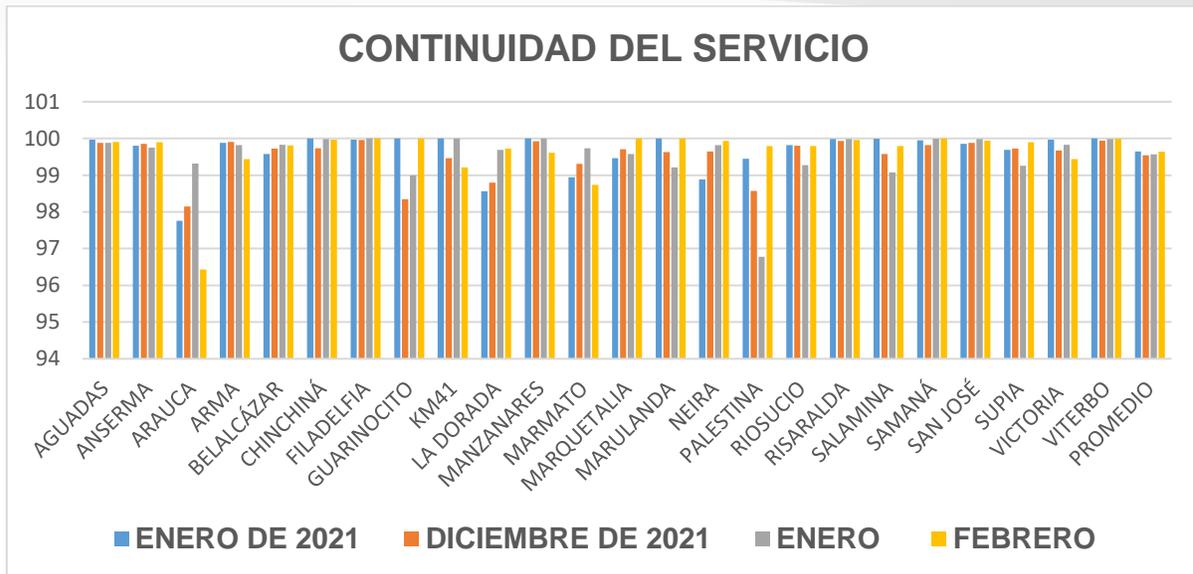
INDICADOR	CONTINUIDAD DEL SERVICIO
FÓRMULA	Horas del mes - Horas de suspensión del servicio / Horas del me*100
META	≥98.36 (Resolución 688 de 2014)
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO

RESPONSABLE

Auxiliar de Ingeniería

5.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO DE 2021	DICIEMBRE DE 2021	ENERO	FEBRERO
AGUADAS	99,97	99,88	99,88	99,91
ANSERMA	99,80	99,85	99,75	99,90
ARAUCA	97,76	98,15	99,32	96,43
ARMA	99,88	99,91	99,82	99,44
BELALCÁZAR	99,58	99,72	99,83	99,81
CHINCHINÁ	100,00	99,73	99,98	99,97
FILADELFIA	99,97	99,96	100,00	100,00
GUARINOCITO	100,00	98,35	99,00	100,00
KM41	100,00	99,46	100,00	99,21
LA DORADA	98,56	98,80	99,69	99,72
MANZANARES	100,00	99,92	100,00	99,61
MARMATO	98,94	99,31	99,73	98,74
MARQUETALIA	99,46	99,71	99,58	100,00
MARULANDA	100,00	99,63	99,21	100,00
NEIRA	98,88	99,65	99,82	99,93
PALESTINA	99,45	98,57	96,78	99,79
RIOSUCIO	99,82	99,80	99,27	99,79
RISARALDA	99,98	99,93	99,98	99,96
SALAMINA	99,99	99,58	99,07	99,79
SAMANÁ	99,95	99,82	99,99	100,00
SAN JOSÉ	99,85	99,88	99,98	99,94
SUPIA	99,69	99,72	99,26	99,90
VICTORIA	99,97	99,67	99,83	99,44
VITERBO	100,00	99,94	99,98	99,99
PROMEDIO	99,65	99,54	99,57	99,64



El comportamiento del Indicador de continuidad del servicio muestra el porcentaje del servicio que recibieron los usuarios en el mes de enero de 2021, diciembre de 2021, y enero y febrero de 2022, frente a una meta establecida en la Resolución 688 de $\geq 98.36\%$.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

6. Indicador: MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO POZOS

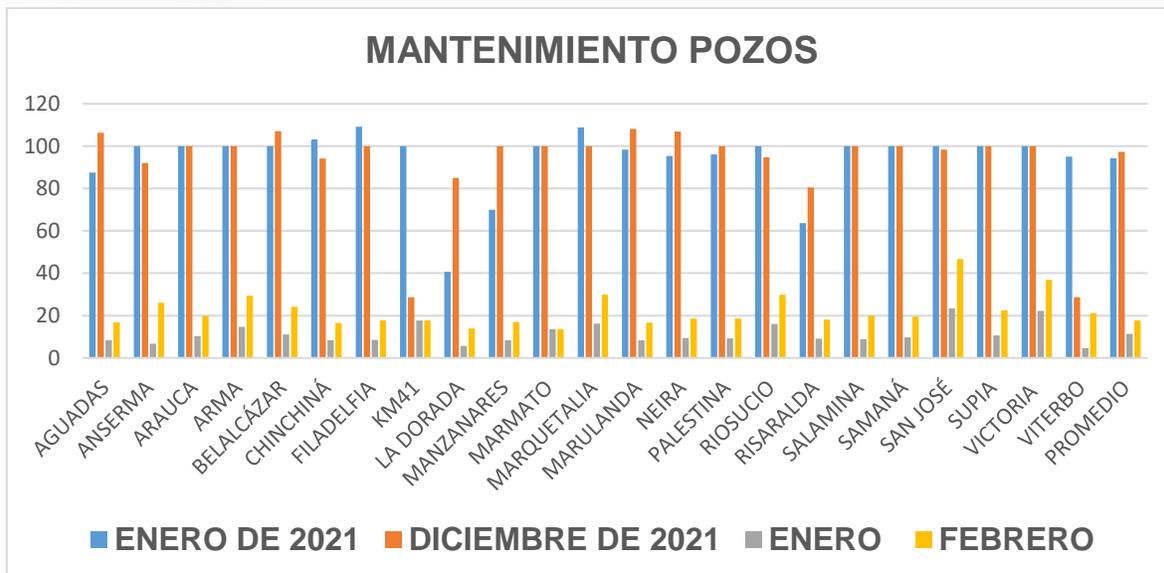
6.1. Ficha del Indicador

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
-------------	------------------------

SECCIONAL	ENERO 2020	DICIEMBRE 2021	ENERO	FEBRERO
AGUADAS	87,60	106,30	8,39	16,77
ANSERMA	100,00	92,09	6,75	26,05
ARAUCA	100,00	100,00	10,37	19,75
ARMA	100,00	100,00	14,67	29,33
BELALCÁZAR	100,00	107,04	11,11	24,07
CHINCHINÁ	103,21	94,16	8,32	16,50
FILADELFIA	109,14	100,00	8,57	17,71
KM41	100,00	28,65	17,65	17,65
LA DORADA	40,63	84,98	5,62	13,96
MANZANARES	69,96	100,00	8,42	16,85
MARMATO	100,00	100,00	13,64	13,64
MARQUETALIA	108,87	100,00	16,13	29,84
MARULANDA	98,33	108,18	8,33	16,67
NEIRA	95,41	106,98	9,38	18,56
PALESTINA	96,05	100,00	9,30	18,60
RIOSUCIO	100,00	94,70	15,96	29,79
RISARALDA	63,64	80,47	9,09	18,18
SALAMINA	100,00	100,00	8,84	20,00
SAMANÁ	100,00	100,00	9,72	19,44
SAN JOSÉ	100,00	98,30	23,33	46,67%
SUPIA	100,00	100,00	10,54	22,45
VICTORIA	100,00	100,00	22,17	36,95
VITERBO	95,02	28,65	4,61	21,20
PROMEDIO	94,33	97,32	11,3	17,65
META por mes	100	100	8.33	16,67

6.2. Resultado



En el cuadro y gráfica del Indicador mantenimiento en pozos muestra el porcentaje de mantenimientos que se realizaron en diciembre del año 2020 y diciembre del año 2021 y enero y febrero de 2022.

7. Indicador: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO DESCOLES

7.1. Ficha del Indicador

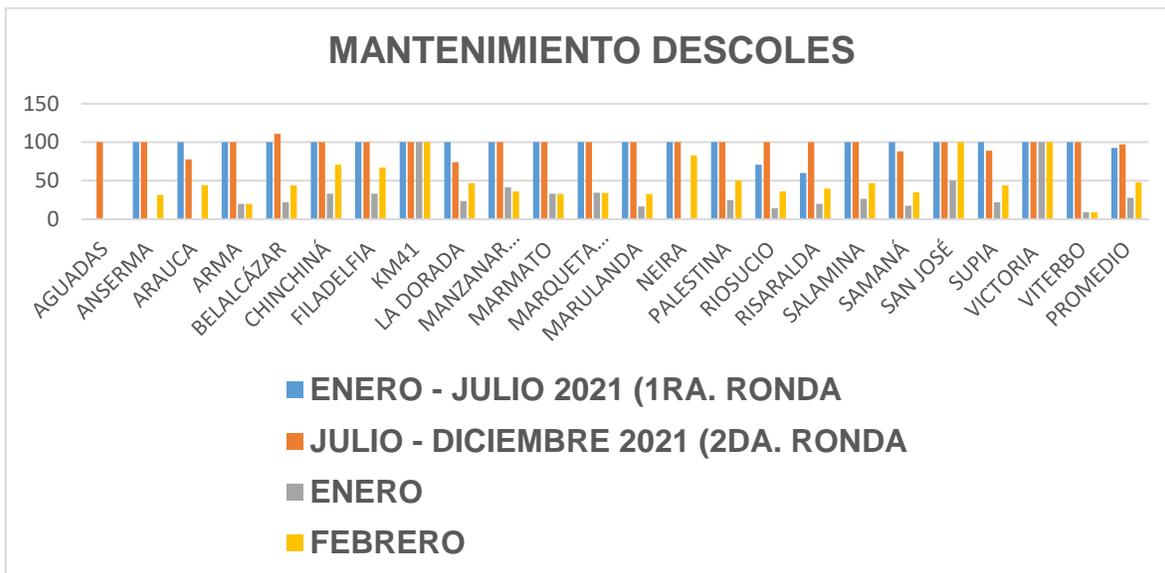
INDICADOR	MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (DESCOLES)
FÓRMULA	Descoles limpiados / Total de descoles x 100
META	Teniendo en cuenta que el mantenimiento se realiza en dos rondas: enero a junio primera ronda y julio a diciembre 2 ronda la meta seria: 16:67 por mes y a Junio 100, para la segunda ronda: 16.67 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

7.2. Resultado

SECCIONAL	ENERO - JULIO 2021 (1RA. RONDA)	JULIO - DICIEMBRE 2021 (2DA. RONDA)	ENERO 2022	FEBRERO
AGUADAS	0,00	100,00	0,00	0,00
ANSERMA	100,00	100,00	0,00	31,59
ARAUCA	100,02	77,79	0,00	44,45
ARMA	100	100	20,00	20
BELALCÁZAR	100	111	22,23	44
CHINCHINÁ	100	100	33,34	71
FILADELFIA	100	100	33,34	67
KM41	100	100	100,02	100
LA DORADA	100	74	23,69	47
MANZANARES	100	100	41,68	36
MARMATO	100	100	33,34	33
MARQUETALIA	100	100	34,49	34
MARULANDA	100	100	16,67	33
NEIRA	100	100	0,00	83
PALESTINA	100	100	25,01	50
RIOSUCIO	71	100	14,29	36
RISARALDA	60	100	20,00	40
SALAMINA	100	100	26,67	47
SAMANÁ	100	88	17,65	35
SAN JOSÉ	100	100	50,01	100
SUPIA	100	89	22,23	44

VICTORIA	100	100	100,02	100
VITERBO	100	100	9,09	9
PROMEDIO	92,68	97,38	28	48,15
META por mes	100	100	16,67	33,34



En el cuadro y gráfica anterior se observa el comportamiento en el cumplimiento del indicador mantenimiento de Alcantarillado para descoles en la primera ronda enero y febrero segunda ronda y enero y febrero de 2022.

GESTIÓN JURIDICA

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

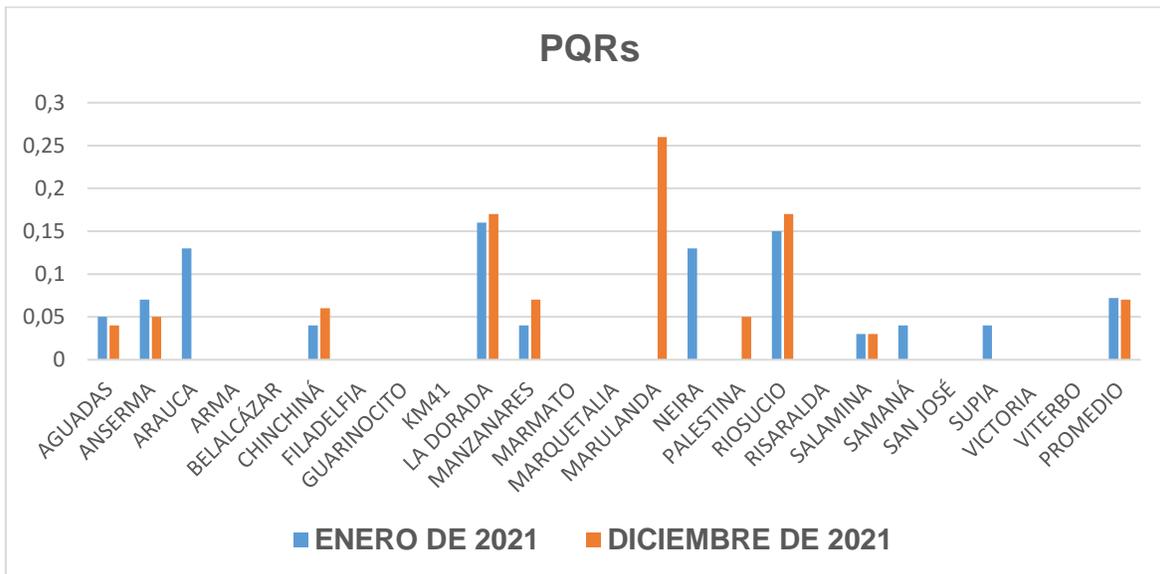
8.1. Ficha del Indicador

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 JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe de la Oficina PQRs

SECCIOAL	ENERO 2021	DICIEMBRE 2021
AGUADAS	0,05	0,04
ANSERMA	0,07	0,05
ARAUCA	0,13	0,00
ARMA	0,00	0,00
BELALCÁZAR	0,00	0,00
CHINCHINÁ	0,04	0,06
FILADELFIA	0,00	0,00
GUARINOCITO	0,00	0,00
KM41	0,00	0,00
LA DORADA	0,16	0,17
MANZANARES	0,04	0,07
MARMATO	0,00	0,00
MARQUETALIA	0,00	0,00
MARULANDA	0,00	0,26
NEIRA	0,13	0,00
PALESTINA	0,00	0,05
RIOSUCIO	0,15	0,17
RISARALDA	0,00	0,00
SALAMINA	0,03	0,03
SAMANÁ	0,04	0,00
SAN JOSÉ	0,00	0,00
SUPIA	0,04	0,00

VICTORIA	0,00	0,00
VITERBO	0,00	0,00
PROMEDIO	0,072	0,070



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el comportamiento de los PQRs al inicio de la vigencia (enero 2021) y en la finalización de la misma (Diciembre 2021)

9. Indicador: CARTERA ACUEDUCTO

9.1. Ficha del Indicador

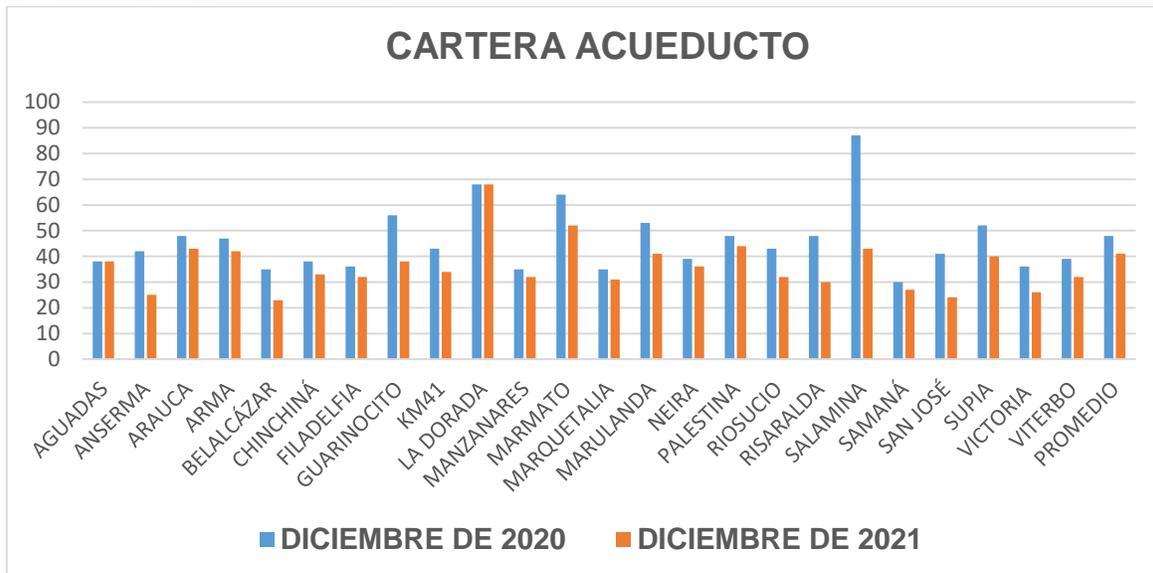
INDICADOR	CARTERA ACUEDUCTO
FÓRMULA	$(\text{Saldo de C x C}) * 365 \text{ día}$ Valor facturado
META	≤ 45
UNIDAD DE MEDIDA	Días
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN JURIDICA

RESPONSABLE	Jefe Cartera
-------------	--------------

9.2 Resultado

SECCIONAL	ENERO 2020	DICIEMBRE 2021
AGUADAS	38	38
ANSERMA	42	25
ARAUCA	48	43
ARMA	47	42
BELALCÁZAR	35	23
CHINCHINÁ	38	33
FILADELFIA	36	32
GUARINOCITO	56	38
KM41	43	34
LA DORADA	68	68
MANZANARES	35	32
MARMATO	64	52
MARQUETALIA	35	31
MARULANDA	53	41
NEIRA	39	36
PALESTINA	48	44
RIOSUCIO	43	32
RISARALDA	48	30
SALAMINA	87	43
SAMANÁ	30	27
SAN JOSÉ	41	24
SUPIA	52	40
VICTORIA	36	26
VITERBO	39	32

PROMEDIO	48	41
----------	----	----



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el estado de Cartera de Acueducto en la vigencia 2020 y 2021.

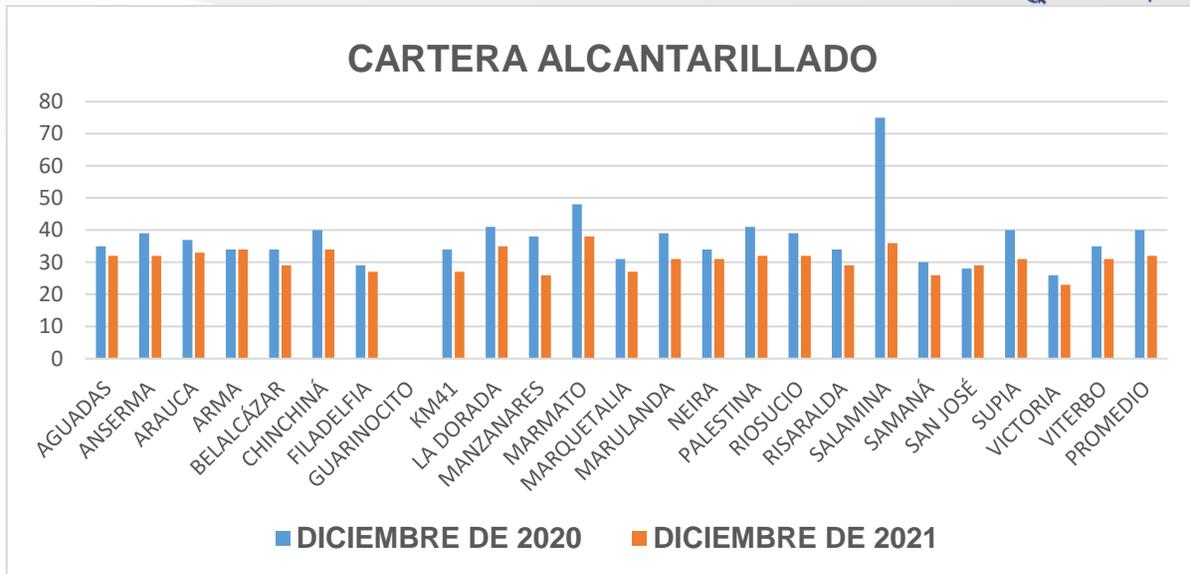
10. Indica Indicador: **CARTERA ALCANTARILLADO**

10.1. 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

10.2. Resultado

SECCIONAL	DICIEMBRE 2021	DICIEMBRE 2021
AGUADAS	35	32
ANSERMA	39	32
ARAUCA	37	33
ARMA	34	34
BELALCÁZAR	34	29
CHINCHINÁ	40	34
FILADELFIA	29	27
GUARINOCITO	0	0
KM41	34	27
LA DORADA	41	35
MANZANARES	38	26
MARMATO	48	38
MARQUETALIA	31	27
MARULANDA	39	31
NEIRA	34	31
PALESTINA	41	32
RIOSUCIO	39	32
RISARALDA	34	29
SALAMINA	75	36
SAMANÁ	30	26
SAN JOSÉ	28	29
SUPIA	40	31
VICTORIA	26	23
VITERBO	35	31
PROMEDIO	40	32



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el estado de Cartera de Alcantarillado en la vigencia 2020 y 2021.

11. Indicador: MANTENIMIENTO ALIVIADEROS ALCANTARILLADO

11.1 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

11.2. Resultado

ENERO
100

El mantenimiento a aliviaderos sólo es para la Seccional de Victoria.

INDICADORES CON PERIODICIDAD MENSUAL GENERAL

PROCESO: GESTIÓN DOCUMENTAL

12. Indicador: RADICACIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS

12.1 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

12.2. Resultado

ENERO
100

PROCESO: GESTIÓN FINANCIERA

13. Indicador: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS

13.1 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

13.2. Resultado

ENERO
90,88

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

Atentamente,

ORIGINAL FIRMADO POR
ROBINSON RAMIREZ HERNANDEZ
Jefe Departamento Planeación y Proyectos

ORIGINAL FIRMADO POR
MARIA CECILIA ZULUAGA LÓPEZ
Coordinadora de Procesos