

MATRIZ INDICADORES AÑO 2020

PROCESO	INDICADOR	PRINCIPIO MEDIDO	OBJETIVO DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO CALIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ESPERADA	META AMBICIONADA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
GESTIÓN ESTRATEGICA	Ejecucion presupuestal	Eficacia	Planear, integrar y dirigir todas las actividades que la empresa debe desarrollar en un periodo determinado, controlando y midiendo los resultados cuantitativos y cualitativos fijando responsabilidades en las diferentes dependencias de la empresa para lograr el cumplimiento de las metas	$\frac{((\text{Presupuesto Comprometido}) / (\text{Apropiación Vigente})) \times 100}{100}$	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	78%	90%	87%											
	Rentabilidad de Activos	Eficacia	Evaluar la capacidad de recuperación y el nivel de cartera de la empresa	UTILIDAD NETA/ACTIVOS TOTALES		%	6.50%	9%	2%											
	Desempeño de la EPC	Eficacia	Medir el cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión de la Empresa	$\frac{\text{No. De indicadores definidos en la EPC y que cumplieron la meta en el periodo} / \text{Total de indicadores definidos en la EPC}}{100} \times 100$		%	60-70%	80-90%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%
	Eficacia en planes de acciones	Eficacia	Establecer acciones de mejora que permitan optimizar los procesos con el fin de aportar un enfoque sistemático y disciplinado a la organización a través de las auditorias internas.	$\frac{\text{No. de acciones eficaces} / \text{no de acciones planteadas}}{100} \times 100$		%	40-50%	>50%	N/A		N/A		N/A		N/A		N/A		100%	
	Concentración del endeudamiento a corto plazo	Eficacia	Medir el grado y la forma en que participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa	PASIVOS CORRIENTES/PASIVO TOTAL		%	89%	97%	94.69%		94.52%		94.76%		94.76%		94.76%		95.20%	
	Concentración del endeudamiento a Largo plazo	Eficacia	Medir el grado y la forma en que participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa	PASIVO NO CORRIENTE/PASIVO TOTAL		%	6%	15%	3.17											
	Cobertura de Interes	Eficacia	Verificar el impacto de los gastos financieros en que se incurre	EDITDA/ GASTOS FINANCIEROS		%	50%	70%	10.05											

	INDICIE DE PERDIDAS POR USUARIO FACTURADO (IPUF)	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 DE 2014	AS.aguasuminist-AF agua facturada N. suma suscr año	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	Numero entero	6	0	0.0	3.2	0.4	0.5	2.6	4.20%						
GESTIÓN DE ASEO	Indicador de calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables (IFR_NAI)	Efectividad	Evaluar la calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables $IFR_{NAI} = \frac{\sum_{i=1}^{nm} NRD_{is}}{(ndm/7) * F_{CCU}_i} \times 100\%$		Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios asegurando la calidad, continuidad y cobertura	%	1-2%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Indicador de calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Efectividad	Evaluar la calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables $IHR_{NAI} = \frac{\sum_{i=1}^{nm} NRR_{Ls}}{(ndm/7) * F_{CCU}_i} \times 100\%$		Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios asegurando la calidad, continuidad y cobertura	%	1-2%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	Calidad Técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables	Efectividad	Evaluar la calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables $ICTR_{NAI} = \frac{\sum_{p=1}^m (0,5 * (IFR_{NAI} + IHR_{NAI}))_p}{6}$		Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios asegurando la calidad, continuidad y cobertura	%	1-2%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	no conformes en el servicio	Efectividad	satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora.	N° de no conformes detectados en el servicio de aseo en el periodo	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	Numero entero	11 a 20	0 a 10	2	3	6	5	3	4	8	10	7	5	2	8
GESTIÓN COMERCIAL - PQR S	pqr's atendidos en terminos de ley	Eficacia	medir la eficacia con la que se resuelven los pqr's de acueducto, alcantarillado y aseo presentados en un periodo.	Numero de PQR's atendidos por fuera de ley/total de PQR's recibidos	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora	%	90-95%	95%	100%	93%	99%	100%	100%	100%						
	RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIO	Eficiencia	satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora.	NO. DE ENCUESTAS QUE SUPERARON PUNTAJE DE 70/TOTAL DE ENCUESTAS	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora	%	70%	80%	80%											
GESTIÓN COMERCIAL - VENTANILLA UNICA	derechos de petición atendidos en terminos de ley	Eficacia	medir la eficacia con la que se resuelven los derechos de petición radicados en la Empresa.	Numero de derechos de petición atendidos por fuera de ley/total de derechos de petición recibidos	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora	%	90-95%	95%	99%	97%	92%	100%	100%	100%	100%	99%	98%	100%	99%	100%
	eficacia en las suspensiones y cortes	Eficacia	medir la eficacia en las suspensiones	(No de suspensiones y cortes ejecutadas en el tiempo establecido por la EPC 5 dias calendario/ No total de suspension emitidas según listado de periodo facturado)*100	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	70-90%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%						
	Eficacia en la toma de lectura	Eficacia	Medir la eficacia en la toma de lectura	(Número de cuentas internas de conjuntos residenciales con lectura cero/ Total lecturas realizadas en conjuntos residenciales) X 100	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	80-100%	100%	75%	80%	82%	83%	83%	84%						

GESTIÓN COMERCIAL - FACTURACIÓN	recuperación de cartera en %	Eficacia	medir la eficacia de la recuperación en cartera por mora	(valor recuperado en el periodo / Valor cartera total del periodo) X 100	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	30-40%	50-60%	16%	32%	29%	37%	21%	2400%						
	eficiencia comercial total de recaudo	Eficiencia	medir la eficiencia comercial del recaudo por los servicios prestados	(Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	90-99%	100%	89%	90%	91%	92%	92%	92%						
	eficiencia comercial de recaudo acueducto	Eficiencia	medir la eficiencia comercial del recaudo por el servicio de acueducto	(Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	90-99%	100%	88%	90%	91%	92%	92%	92%						
	eficiencia comercial de recaudo alcantarillado	Eficiencia	medir la eficiencia comercial del recaudo por el servicio de alcantarillado	(Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	90-99%	100%	89%	90%	91%	91%	91%	92%						
	eficiencia comercial de recaudo aseo	Eficiencia	medir la eficiencia comercial del recaudo por el servicio de aseo	(Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	90-99%	100%	90%	91%	92%	92%	92%	97%						
	ÍNDICE DE AGUA CONSUMIDA POR USUARIO FACTURADO ACUEDUCTO	Eficacia	DAR CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 107 DE LA RESOLUCIÓN CRA 688 DE 2014	AF, agua facturada en el bimestre / N, suma suscr bimestre	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	Numero entero	33-40	22-32	27	24	25	26	26	24						
	ÍNDICE DE AGUA CONSUMIDA POR USUARIO FACTURADO ALCANTARILLADO	Eficacia	DAR CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 107 DE LA RESOLUCIÓN CRA 688 DE 2014	AF, agua facturada en el bimestre / N, suma suscr bimestre	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	Numero entero	33-40	22-32	24	20	22	22	23	20						
	Índice de suministro por suscriptor facturado	Eficacia	DAR CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 107 DE LA RESOLUCIÓN CRA 688 DE 2014	ICUF + IPUF	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	Numero entero	33-40	22-32	50	44	47	48	49.0	44						
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Personal capacitado	Eficacia	establecer el número de personas debidamente capacitadas frente al número de personas convocadas a la capacitación según la actividad que se realiza.	(n° de personas capacitadas / n° de personas convocadas) x 100	Capacitar al personal para mejorar sus competencias	%	80-89%	90-100%	95%	90%	82%	96%	93%	97%	77%	61%	85%	91%	95%	95%
	Evaluación de desempeño	Eficacia	medir el desempeño general de la empresa frente a los ítems evaluados en la evaluación de desempeño individual, por cargos y a nivel general.	(n° de personas evaluadas con calificación entre 3.5 y 5.0 / n° total de personas evaluadas) x 100	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	90-95%	95-100%	94%											