

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

MATRIZ DE INDICADORES

Cod:ADGCRE-09
Fecha: 02/03/2020
Version: 02

MATRIZ INDICADORES AÑO 2020

PROCESO	INDICADOR	PRINCIPIO MEDIDO	OBJETIVO DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO CALIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ESPERADA	META AMBICIOSA DA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR E	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DIEMBRE
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	$((\text{Presupuesto Comprometido}) / (\text{Apropiación Vigente})) \times 100$	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	78%	90%												
	Rentabilidad de Activos	Eficacia	Evaluar la capacidad de recuperación y el nivel de cartera de la empresa	$\text{UTILIDAD NETA}/\text{ACTIVOS TOTALES}$		%	6.50%	9%												
	Desempeño de la EPC	Eficacia	Medir el cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión de la Empresa	$\text{N}^\circ \text{ De indicadores definidos en la EPC y que cumplieron la meta en el periodo} / \text{Total de indicadores definidos en la EPC} \times 100$		%	60-70%	80-90%	95%	100%		100%	100%	100%						
	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 auditorías internas.	$\text{N}^\circ \text{ de acciones eficaces} / \text{N}^\circ \text{ de acciones planteadas} \times 100$		%	40-50%	>50%	N/A		N/A		N/A							
	Concentración del endeudamiento a corto plazo	Eficacia	Medir el grado y la forma en que participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa	$\text{PASIVOS CORRIENTES}/\text{PASIVO TOTAL}$		%	89%	97%	94.69%		94.52%		94.76%							
	Concentración del endeudamiento a Largo plazo	Eficacia	Medir el grado y la forma en que participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa	$\text{PASIVO NO CORRIENTE}/\text{PASIVO TOTAL}$		%	6%	15%												
	Cobertura de Interes	Eficacia	Verificar el impacto de los gastos financieros en que se incurre	$\text{EDITDA}/\text{GASTOS FINANCIEROS}$		%	50%	70%												
	Liquidez	Eficacia	Evaluar la liquidez y la capacidad de endeudamiento con la que cuenta la empresa	$\text{ACTIVO CORRIENTE}- \text{CCNP}-\text{INVENTARIOS}-\text{PRESTAMOS A VINCULADOS ECONOMICOS SOCIOS}/ \text{PASIVO CORRIENTE}$		Numero entero	>1	>1.45	1.37		1.46		1.39							
	CAUei.ac. Costos Administrativos eficientes por suscriptor/mes, Acueducto	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 DE 2014	$\text{COSTOS ADMINISTRATIVOS ACUED,AÑO}/\text{NAC, SUMA SUSCR AÑO}$		Numero entero	> 0 = 15.000	< 0 = 40.000					46,244.13							
	CAUei.ac. Costos Administrativos eficientes por suscriptor/mes, Alcantarillado	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 DE 2014	$\text{COSTOS ADMINISTRATIVOS ALCANT,AÑO}/\text{NAC, SUMA SUSCR AÑO}$		Numero entero	> 0 = 15.000	< 0 = 35.000					41,781.48							
	COUei.ac. Costos Operativos eficientes por suscriptor/mes, Acueducto	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 DE 2014	$\text{Costos Operativos Acue, año}/\text{CCP, Consumo Corregido por Pérdidas Acued}$		Numero entero	> 0 = 1500	< 0 = 3000					84.67							
	COUei.ac. Costos Operativos eficientes por suscriptor/mes, Alcantarillado	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 DE 2014	$\text{Costos Operativos Alc, año}/\text{CCP, Consumo Corregido por Pérdidas Alcant}$		Numero entero	> 0 = 1000	< 0 = 3.500					4,394.67							

	CUP,alc. Costos Unitario Particular, \$/M3 Alcantarillado	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 DE 2014	Costos de energía + Tratamiento A. Residuales, en el año Alc, año/CCP, Consumo Corregido por Pérdidas Alcant		Numero entero	> 0 = 2	< 0 = 350	\$	341.396.00											
GESTIÓN DE ACUEDUCTO	IRCA	Eficacia	Determinar la calidad del agua, basado en análisis de características físicas, químicas y microbiológicas en muestras de agua. Dando cumplimiento con lo establecido por la Resolución 2115 de 2007 que permita establecer que el agua distribuida en el municipio de Cajicá es apta para el consumo humano.	Sumatoria de los IRCA obtenidos en cada muestra realizada en el mes/Numero total de muestras realizadas en el mes	Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios asegurando la calidad, continuidad y cobertura	%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%			
	Continuidad del servicio	Eficacia	Determinar el porcentaje mensual de continuidad de prestación del servicio de Acueducto en el municipio de Cajicá.	(Horas prestadas del servicio al mes/ horas totales del mes)x100	Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios asegurando la calidad, continuidad y cobertura	%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
	Indice de agua no contabilizada	Eficacia	Determinar el porcentaje(%) agua no contabilizada en el municipio de Cajicá por perdidas técnicas.	1-m3 de agua facturados por la EPC durante en el bimestre/m3 de agua facturados por la EAB en el bimestre) x100	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	20 - 25%	< 15%	0.0%	11.9%			1.7%			2.0%					
	Cobertura	Eficacia	Determinar el porcentaje mensual de Cobertura de servicio de Acueducto en el Municipio de Cajicá.	(Km en redes funcionamiento dentro del perimetro del servicio/ km en redes en el perimetro de servicio)*100	Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios asegurando la calidad, continuidad y cobertura	%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
	INDICIE DE PERDIDAS POR USUARIO FACTURADO FACTURADO (IPUFI)	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					
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	$IFR_{NAI} = \frac{\sum_{i=1}^{nsm} NRD_{is}}{(ndm_i) * F_{CCU_i}} \times 100\%$	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%			
	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	$IHR_{NAI} = \frac{\sum_{i=1}^{nsm} NRR_{Ls}}{(ndm_i) * F_{CCU_i}} \times 100\%$	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%			

	Calidad Técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables	Efectividad	Evaluar la calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables	$ICTR_{NA_i} = \frac{\sum_{p=1}^m (0,5 \times (IFR_{NA_i} + IHR_{NA_i}))}{6}$	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%		
	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		
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%			
	RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DE USUARIO	Eficiencia	satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora.	N° 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%												
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%			
GESTIÓN COMERCIAL - FACTURACIÓN	eficacia en las suspensiones y cortes	Eficacia	medir la eficacia en las suspensiones	(N° de suspensiones y cortes ejecutadas en el tiempo establecido por la EPC 5 días calendario/ N° total de suspensión 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%					
	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%					
	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%					
	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%					
	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%					
	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%					
	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%					

	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								
	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								
	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								
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.	$(n^{\circ} \text{ de personas capacitadas} / n^{\circ} \text{ de personas convocadas}) \times 100$	Capacitar al personal para mejorar sus competencias	%	80-89%	90-100%	95%	90%	82%	96%	93%	97%	77%	61%	85%	91%		
	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.	$(n^{\circ} \text{ de personas evaluadas con calificación entre 3.5 y 5.0} / n^{\circ} \text{ total de personas evaluadas}) \times 100$	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	90-95%	95-100%												