

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD - MATRIZ DE INDICADORES DE GESTION 2017

| Nº | INDICADOR | FORMULA | PERIODICIDAD | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|
| | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| DIRECCION ACUEDUCTO | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| 1 | Calidad de Agua IRCA | resolución 2115/07 Min. P. SOCIAL y DE AMBIENTE, decreto 1575/07 ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | |
| 2 | Indice de presión IP | Nº de puntos que cumplen con presión mín. RAS /Nº total de p. medidos | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| 3 | Continuidad de acueducto ICTACI (%) | Horas prestada por día * días prestados a la semana * Nº de suscriptores por cada sector / suscriptores totales / 8736 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| 4 | Pérdidas Técnicas, Ptec | M3 estimados por fugas / M3 producidos | 12% | | 15% | | 13% | | 25% | | | | | |
| 5 | Atención de daños | Nº de solicitudes no atendidas dentro de los 15 días hábiles/Nº total de solicitudes recibidas | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | | |
| 6 | Ejecución de inversiones acueducto IAC (%) | Inversion / Inversiones proyectadas | 0,30% | 0,30% | 2,50% | 0,50% | 1,60% | 2,30% | 6,00% | 6,40% | 4,50% | 8,20% | | |
| 7 | Acometidas instaladas | Acometidas instaladas / Nº de solicitudes | 9,00% | 11,00% | 10,00% | 14,00% | 50,00% | 241,00% | 113,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | |
| 8 | Indice de micromedición real IMRi (%) | Numero total de micromedidores funcionando / Nº total de micromedidores instalados | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | |
| 9 | Indice de micromedición nominal IMNi (%) | Nº total de micromedidores instalados / Nº total de suscriptores | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | |
| 10 | Viabilidades de servicio | Nº total de viabilidades solicitadas / Nº total de viabilidades respondidas afirmativas | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 96,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | |
| 11 | Cobertura del programa PUJFAAC | Nº de personas capacitadas / Nº de usuarios | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 2,00% | 5,00% | 4,00% | 5,00% | 4,00% | | |
| DIRECCION ALCANTARILLADO | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| 1 | Ejecución de inversiones alcantarillado IALC (%) | Valor presupuestado /Valor ejecutado | 0,30% | 1,43% | 2,69% | 4,78% | 0,15% | 6,12% | 2,17% | 0,51% | 9,77% | 7,90% | | |
| 2 | Atención de daños | Nº de solicitudes no atendidas dentro de los 15 días hábiles /Nº total de solicitudes resividas | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | |
| 3 | Mantenimiento de redes | Nº total de redes programadas /Nº total mantenimiento de redes | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | 100,00% | | |
| 4 | Rezago de la cobertura de alcantarillado frente a acueducto IRCAi (%) | % Cobertura nominal de acueducto - % de cobertura nominal de alcantarillado | 4,00% | 4,00% | 4,00% | 4,00% | 4,00% | 4,00% | 4,00% | 4,00% | 4,00% | 4,00% | | |
| DIRECCIÓN DE ASEO | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| 1 | Cobertura de recolección | (residuos solidos recogidos / residuos solidos producidos) * 100% | 98% | 98% | 97% | 97% | 98% | 98% | 98% | 98% | 97% | 98% | | |
| 2 | Cobertura de Barrido | Km vías barridos limpios por mes / Km de vías del municipio x100 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| 3 | Continuidad del Servicio de Aseo: RECOLECCIÓN, ICTR(%) | Σ Nº veces que no se prestó el s. de recolección * Nº de suscriptores del s. de recolección efectuado / Σ Nº veces que se debe prestar s. de recolección * Nº T. de suscriptores del s. de recolección | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| 4 | Continuidad del Servicio de Aseo: BARRIDO ICTBL(%) | Km que se dejó de prestar el servicio de barrido en el periodo de facturación / Km que se debe prestar el servicio de barrido en el periodo | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| | Reduccion residuos solidos dispuestos | (Toneladas residuos solidos año presente - Toneladas residuos año pasado recolectados)/Tonelada residuos solidos año pasado x 100 | ANUAL | | | | | | | | | | | |
| | Transporte residuos solidos | Costo asociado al transporte /año/toneladas de residuos transportados /año | ANUAL | | | | | | | | | | | |
| 5 | Disposicion de toneladas | Nº de toneladas de residuos organicos / Nº de toneladas en ordinarios | 30% | 25% | 22% | 26% | 31% | 23% | 30% | 26% | 24% | 32% | | |
| 6 | Residuos recolectados dispuestos | Toneladas residuos dispuestos / Toneladas residuos recolectados x 100 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| 7 | Podas | Nº total de areas publicas podadas / Nº de areas publicas programadas | 100% | | 100% | | 100% | | 100% | | 100% | | | |
| GESTION AMBIENTAL | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|
| 1 | Cobertura del programa PUEFAAC | Nº de personas capacitadas / Nº de usuarios | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 5% | 5% | 5% | 5% | | |
| 2 | Empaque de BOKASHI EM PGIRS | acumulado Nº de paqueted de bokashi empacado de 1,5 kg Bimensualmente / Nº de paquetes de bokashi proyectados empacados en el año x 100 | 0% | | 0% | | 17% | | 34% | | 16% | | | |
| 3 | BOKASHI EM entregado a los usuarios PGIRS | Nº total de paquetes de BOKASHI 1,5 entregados a la comunidad / Nº sjde usuarios que presentan la ruta x 100 | 52% | | 160% | | 278% | | 195% | | 56% | | | |
| 4 | Entrega de canecas verdes PGIRS | Nº de canecas entregadas / Nº de suscriptores de la EPC x 100 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 1% | 1% | 0% | 0% | | |
| 5 | Comparendo ambiental PGIRS | Nº de infractores por comparendo ambiental capacitados / Nº de infractores sancionados por comparendo ambiental pedagógico x100 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | | |
| 6 | Aprovechamiento de residuos sólidos PGIRS | Toneladas de residuos aprovechados/Toneladas de residuos sólidos recolectadas x 100 | 33% | 29% | 25% | 30% | 35% | 26% | 33% | 29% | 29% | 34% | | |
| 7 | Personas informadas sobre el manejo de residuos sólidos PGIRS | Nº de personas informadas sobre el manejo de los residuos sólidos/Numero de usuarios x 100 | 0% | 1% | 1% | 0% | 1% | 5% | 5% | 9% | 7% | 7% | | |
| 8 | Campañas de capacitación sobre residuos sólidos PGIRS | Nº de campañas de capacitación realizadas/Nº de campañas de capacitación programadas x 100 | 0% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% | 85% | 91% | | |
| 9 | Puntos críticos erradicados PGIRS | Nº de puntos críticos de arroj de resiuo sólidos clandestinos erradicados / Nº de puntos críticos de arroj de residuos sólidos clandestinos identificados x 100 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 12% | 9% | 0% | 0% | 0% | | |
| 10 | Indice de tratamientos de vertimientos ITVI (%) PSMV | Volumen de vertimientos tratados / Volumen vertimientos | ANUAL | | | | | | | | | | | |
| 11 | Estaciones de servicio visitadas PSMV | Estaciones de Servicio visitadas / Total estaciones de servicio | 0% | | | | 0% | | 88% | | 0% | | | |
| 12 | Restaurantes visitados PSMV | No total de restaurantes visitados / No total de restaurantes | 0% | | | | 127% | | | | 306% | | | |
| 13 | Industrias visitadas PSMV | # total de industrias visitadas / # total de industrias | 16% | | | | 88% | | | | 113% | | | |
| FACTURACION | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| 1 | Crecimiento de Suscriptores Acueducto | ((Nº suscriptores actuales / Nº suscriptores periodo anterior) -1) x 100 | 2,2% | | 2,2% | | 1,80% | | 1,3% | | 1,10% | | | |
| 2 | Crecimiento de Suscriptores Alcantarillado | ((Nº suscriptores actuales / Nº suscriptores periodo anterior) -1) x 100 | 2,3,3% | | 2,2% | | 2,2% | | 1,1% | | 1,00% | | | |
| 3 | Crecimiento de Suscriptores Aseo | ((Nº suscriptores actuales / Nº suscriptores periodo anterior) -1) x 100 | 2,2% | | 2,2% | | 1,9% | | 1,2% | | 1,10% | | | |
| 4 | IANC Indice de Agua no contabilizada | Vol de agua producida+compra de agua en bloque -Vol de agua facturada / Vol de agua producida+compra de agua en bloque | 12,0% | | 15% | | 13% | | 25% | | | | | |
| 5 | Eficiencia comercial de recaudo Acueducto | ((Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100 | 96,0% | | 97% | | 95% | | 98% | | | | | |
| 6 | Eficiencia comercial de recaudo Alcantarillado | ((Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100 | 95,0% | | 97% | | 95% | | 98% | | | | | |
| 7 | Eficiencia comercial de recaudo Aseo | ((Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100 | 97,0% | | 97% | | 96% | | 98% | | | | | |
| 8 | Recuperación de cartera en % | \$ valor recuperado en el periodo / \$ valor cartera total | 26% | | 38% | | 37% | | 56% | | | | | |
| 9 | Financiaciones | Nº total de incumplimiento en las fechas de pago establecidas /Nº total de financiaciones | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | 0% | | | |
| OBJETIVOS EMPRESARIALES | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| 1 | Indice de atención de Derechos de Peticion | Nº de Derechos de P. no atendidos en los 15 d. hábiles/ Nº T. de Derechos de P. recibidos | 100% | 100% | 100% | 100% | 68% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| 2 | Recursos de reposicion | Nº de recursos de reposicion no atendidos en los 15 d. hábiles/ Nº T. de recursos de reposicion recibidos . | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| CONTRATACION | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| 1 | Contratacion | No total de contratos que cumplen el proceso precontractual y contractual/No total de la muestra de la población objetivo | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| TALENTO HUMANO | | | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--------------|----------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|---------------|-------------------|----------------|------------------|------------------|
| 1 | Rendimiento personal | Nº total de empleados /Nº total de suscriptores | 43% | 43% | 43% | 43% | 43% | 43% | 42% | 44% | 44% | 44% | | |
| 2 | Horas perdidas | Nº total de días perdidos y cargados en el período / Nº total de horas hombre trabajadas en el mes | 0,12% | 0,15% | 0,14% | 0,30% | 0,46% | 0,40% | 0,36% | 1,45% | 0,36% | 0,21% | | |
| 3 | Procesos disciplinarios | Nº total de casos resueltos / Nº total de requisitos | 100% | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | | |
| 4 | Personal capacitado | Nº total de personas capacitadas y evaluado con el 80% /Nº total de personas | 0% | 76% | 34% | 50% | 79% | 80% | 45% | 58% | 18% | 22% | | |
| 5 | Eficiencia Laboral Acueducto | \$ Costo de Personal de Acueducto / Volumen T. Facturado en M3 | 47,83% | | 48,44% | | 47,83% | | 48,14% | | | | | |
| 6 | Eficiencia Laboral Alcantarillado | \$ Costo de Personal de Alcantarillado / Volumen T. Facturado en M3 | 26,40% | | 26,74% | | 24,76 | | 26,57% | | | | | |
| 7 | Eficiencia Laboral Aseo | \$ Costo de Personal de Aseo / Toneladas recogidas | 49155 | | 43986 | | 41179 | | 42566 | | 34058 | | | |
| 8 | Indice de ausentismo | | 8% | 14% | 13% | 26% | 37% | 27% | 20% | 13% | 3% | 6% | | |
| 9 | Taza de accidentalidad | No de accidentes de trabajo/No de trabajadores | 0,00% | 3% | 3,00% | 0% | 2% | 1% | 1% | 4% | 3% | 1% | | |
| | | DIRECCION FINANCIERA | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| 1 | Liquidez ajustada Li y Endeudamiento Ei | Activo corriente +pasivos pensionales por amortizar /) activi total | 1,37% | | | | 1,34% | | 1,31% | | | | | |
| 2 | Razón de endeudamiento de corto plazo RCPI | pasivos corrientes /pasivo totales +pasivo pensionales por amortizar | 83,82% | | | | 90,65% | | 90,80% | | | | | |
| 3 | Razón de endeudamiento de largo plazo RLPI | pasivo no corriente + pasivos pensionales por amortizar / pasivo total+pasivos totales por amortizar | 12,18% | | | | 9,35% | | 9,20% | | | | | |
| 5 | Cobertura de intereses CII | EBITDA / gastos financieros | 41 | | | | 43 | | 26 | | | | | |
| 6 | Rentabilidad de activos RAI | Utilidad meta / activos totales | 3,25% | | | | 4,62% | | 3,46% | | | | | |
| 7 | Rentabilidad del Patrimonio | UTILIDAD NETA / PATRIMONIO | 7,16% | | | | 10,51% | | 8,33% | | | | | |
| 8 | Margen neto de utilidad | UTILIDAD NETA / VENTAS NETAS | 24,36% | | | | 18,97% | | 9,92% | | | | | |
| | | INFORMATICA | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| 1 | informes SUI y CHIP | informe resi por las direcciones / informes certificados al ente de control | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| 2 | Equipos en pleno funcionamiento | No total de equipos en pleno funcionamiento/No total de equipos instalados | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| | | PQR | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE |
| 1 | Indice de reclamaciones operativas de Acueducto, IROi | Nº de reclamaciones operativas /Nº total de suscriptores acueducto | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | | |
| 2 | Indice de reclamaciones operativas de Alcantarillado, IQOAI | Nº de reclamaciones operativa / Nº de suscriptores alcantarillado | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 1,00% | | 0,00% | | | |
| 3 | Indice de reclamaciones operativas de Aseo, IQOAS | Nº de reclamaciones operativas / Nº de suscriptores de aseo en catastro del prestador | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | 0,00% | | | |
| 4 | Indice de reclamaciones comerciales de Acueducto, IRC | Nº de reclamaciones comerciales / Nº total de suscriptores acueducto | 1,00% | | 1,00% | | 1,00% | | 2,00% | | 1,00% | | | |
| 5 | Indice de reclamaciones comerciales de Alcantarillado, IQCAI | Nº de reclamaciones comerciales /Nº de suscriptores de alcantarillado | 2,00% | | 4,00% | | 4,00% | | 3,00% | | 2,00% | | | |
| 6 | Indice de reclamaciones comerciales de Aseo, IQCAS | Nº de reclamaciones comerciales / Nº de suscriptores de aseo en catastro del prestador | 1,00% | | 6,00% | | 4,00% | | 5,00% | | 4,20% | | | |
| 7 | ATENCION DE PQR | PQR atendidos / PQR presentados | 99,00% | | 98,00% | | 98,00% | | 100,00% | | 99,00% | | | |