

MATRIZ INDICADORES AÑO 2018

PROCESO	INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO CALIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ESPERADA	META AMBICIOSA DA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
GESTIÓN ESTRATEGICA	Ejecucion presupuestal	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	$\frac{((\text{Total Presupuesto ejecutado}) / (\text{Total Presupuesto programado})) \times 100}{100}$	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	25%	95%	36.56%			77.07%					
	Nivel de Cartera	Evaluar la capacidad de recuperación y el nivel de cartera de la empresa	$\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} + \text{FACTURACION}}{\text{PERIODOS DE ANALISIS}} \times 100$		%	>85	>90	93.69%								
	Desempeño de la EPC	Medir el cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión de la Empresa	$\frac{\text{No. De indicadores definidos en a EPC y que cumplieron la meta en el periodo} / \text{Total de indicadores definidos en la EPC}}{\text{Total de indicadores definidos en la EPC}} \times 100$		%	60-70%	80-90%	94%	94%		100%					
	Eficacia en planes de acciones	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.	$\frac{\text{No. de acciones eficaces}}{\text{no de acciones planteadas}} \times 100$		%	40-50%	>50%	0%			50%					
	Concentración del endeudamiento a corto plazo	Medir el grado y la forma en que participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa	$(\text{pasivo corriente} / \text{pasivo total}) \times 100$		%	89%	97%	92.82%			92.02%					
	Concentración del endeudamiento a Largo plazo	Medir el grado y la forma en que participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa	$(\text{pasivo corriente} / \text{pasivo total}) \times 100$		%	7%	6%	7.18%			7.98%					

GESTIÓN DE ASEO	Indicador de calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Evaluar la calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	$IHR_NA_L = \frac{\sum_{s=1}^{nsm} NRR_{Ls}}{(ndm/7) * F_{COV_L}}$	Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y recolección de residuos sólidos, asegurando la calidad, continuidad y cobertura	%	1-2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
	Calidad Técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables	Evaluar la calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables	$ICTR_NA_l = \frac{\sum_{p=1}^m (0,5 \times (IFR_{NA_p} + IFR_{NA_{p+1}}))}{6}$	Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y recolección de residuos sólidos, asegurando la calidad, continuidad y cobertura	%	1-2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%		
	no conformes en el servicio	satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora.	Nº. 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	0	0	0					
GESTIÓN COMERCIAL PQR'S	pqr's atendidos en terminos de ley	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%	100%	100%					
	pqr's operativos de acueducto	medir la cantidad reclamaciones operativas de acueducto presentadas en un periodo	Numero de reclamaciones operativas de acueducto	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora	Numero entero	20-25	15-20	11	55	49					
	pqr's comerciales de acueducto	medir la cantidad reclamaciones comerciales de acueducto presentadas en un periodo	Numero de reclamaciones comerciales de acueducto	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora	Numero entero	280-300	250-280	299	383	259					
	pqr's operativos de alcantarillado	medir la cantidad reclamaciones operativas de alcantarillado presentadas en un periodo	Numero de reclamaciones operativas de alcantarillado	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora	Numero entero	5-10)	1-5)	0	1	1					
	pqr's comerciales de alcantarillado	medir la cantidad reclamaciones comerciales de alcantarillado presentadas en un periodo	Numero de reclamaciones comerciales de alcantarillado	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora	Numero entero	5-10)	1-5)	2	5	2					

	pqr's operativos de aseo	medir la cantidad reclamaciones operativas de aseo presentadas en un periodo	Numero de reclamaciones operativas de aseo	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora	Numero entero	3-5)	0-3)	0	0	0		
	pqr's comerciales de aseo	medir la cantidad reclamaciones comerciales de aseo presentadas en un periodo	Numero de reclamaciones comerciales de aseo	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora	Numero entero	15-20)	10-15)	8	12	15		
GESTIÓN COMERCIAL FACTURACIÓN	eficacia en las suspensiones y cortes	medir la eficacia en las suspensiones	(No de suspensiones y cortes ejecutadas en el tiempo establecido por la EPC 5 días calendario/ No 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%	93%	30%	Estos indicadores se generan al cierre del periodo de facturación de mayo - junio, que se tiene estimado para Septiembre del 2018.		
	Eficacia en las suspensiones y cortes	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%	85%	85%	91%		
	recuperación de cartera en %	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%	49%	26%	Estos indicadores se generan al cierre del periodo de facturación de mayo - junio, que se tiene estimado para Septiembre del 2018.		
	eficiencia comercial total de recaudo	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%	98%	96%	Estos indicadores se generan al cierre del periodo de facturación de mayo - junio, que se tiene estimado para Septiembre del 2018.		
	eficiencia comercial de recaudo acueducto	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%	98%	96%	Estos indicadores se generan al cierre del periodo de facturación de mayo - junio, que se tiene estimado para Septiembre del 2018.		
	eficiencia comercial de recaudo alcantarillado	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%	98%	96%	Estos indicadores se generan al cierre del periodo de facturación de mayo - junio, que se tiene estimado para Septiembre del 2018.		

	eficiencia comercial de recaudo aseo	medir la eficiencia comercial del recaudo por el servicio de aseo	$(\text{Ingresos recaudados sin deuda} / \text{ingresos facturados sin deuda}) \times 100$	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	90-99%	100%	98%	96%	Estos indicadores se generan al cierre del periodo de facturación de mayo - junio, que se tiene estimado para Septiembre del 2018.					
GESTIÓN COMERCIAL - NUEVOS USUARIOS	Crecimiento de suscriptores de acueducto	Medir el crecimiento bimensual de los nuevos suscriptores presentes en el municipio que cuentan con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	$(\text{Número suscriptores actuales} / \text{número de suscriptores periodo anterior}) \times 100$	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	250-300		727	315	119					
GESTIÓN ASMINISTRATIVA- CONTRATACIÓN	Reevaluación de proveedores	Evaluar el desempeño de los proveedores a partir de la experiencia de la entidad en el proceso de adquisición de bienes y servicios.	Reevaluación de proveedores	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	60	80	N/A	66	77	111	60	ESTOS indicadores se generan dos meses vencidos, los correspondientes al mes de junio de		
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	Personal capacitado	establecer el número de personas debidamente capacitadas frente al número de personas convocadas a la capacitación según la actividad que se realiza.	$(\text{n}^\circ \text{ de personas capacitadas} / \text{n}^\circ \text{ de personas convocadas}) \times 100$	Capacitar al personal para mejorar sus competencias	%	80-89%	90-100%	0%	92%	91%	94%	90%	95%		
	Evaluación de desempeño	medir el desempeño general de la empresa frente a los items evaluados en la evaluación de desempeño individual, por cargos y a nivel general.	$(\text{n}^\circ \text{ de personas evaluadas con calificación entre 3.5 y 5.0} / \text{n}^\circ \text{ total de personas evaluadas}) \times 100$	Evaluar los procesos con el fin de mejorar su eficiencia, eficacia y efectividad	%	90-95%	95-100%					100%			

