

**INDICADORES PARA  
CONTROL SOCIAL A  
LA PERSONAS  
PRESTADORAS DE  
SERVICIOS PÚBLICOS  
2016**



## FORMATO 6. PUBLICACIÓN DE INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LA PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

A, B, C, y E. NÚMERO DE USUARIOS Y MICROMEDIDORES, CONSUMO PROMEDIO Y VALOR FACTURADO POR SERVICIO, SECTOR Y ESTRATO SOCIO-ECONOMICO

### SERVICIO DE ACUEDUCTO

AÑO 2016	NUMERO DE SUSCRIPTORES	VALOR FACTURADO (Cargo Fijo + Consumo) (Miles de pesos)	CONSUMO PROMEDIO (m <sup>3</sup> /mes - Suscriptor)
Estrato 1	25.104	5.888.062	15,9
Estrato 2	54.551	15.646.829	15,5
Estrato 3	66.595	22.703.502	14,4
Estrato 4	64.963	22.685.158	13,8
Estrato 5	12.642	6.669.900	14,3
Estrato 6	9.567	6.382.883	17,4
<b>Total Residencial</b>	<b>233.422</b>	<b>79.976.334</b>	<b>14,8</b>
Industrial	121	2.677.992	869,0
Comercial	23.605	19.226.345	24,1
Oficial	766	3.014.363	204,1
Especial	227	1.001.042	254,0
Provisional	918	2.118.524	309,4
Temporal	948	1.342.548	45,6
Agua en Bloque	1	559.488	N.A.
<b>TOTAL</b>	<b>260.008</b>	<b>109.916.637</b>	<b>18,2</b>

D. NUMERO DE SOLICITUDES DE CONEXIÓN PRESENTADAS Y ATENDIDAS = 8956

F. VARIACIÓN PORCENTUAL DE LA TARIFA EN EL PERIODO RESPECTIVO POR SERVICIO, SECTOR Y ESTRATO

- ✓ Variación Porcentual de la tarifa en el periodo: Se efectuaron tres (3) incrementos en la vigencia 2016: en febrero 3.97%, el junio el 3.27% y en octubre el 3.0%.

G. NIVELES DE SUBSIDIO Y DE CONTRIBUCIÓN

A continuación se presenta cuadro con niveles de Subsidios y Contribuciones a Diciembre 2016

<b>AÑO 2016</b>	B/MANGA	FLORIDA	GIRON
Estrato 1	-50%	-45%	-40%
Estrato 2	-30%	-30%	-30%
Estrato 3	-10%	-5%	-5%
Estrato 4	0%	0%	0%
Estrato 5	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%
Oficial	0%	0%	0%
Comercial	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%
Especial	0%	0%	0%
Temporal	50%	60%	50%
Pilas Públicas	-70%	-70%	-50%

**J. Niveles de Continuidad del Servicio año 2016:**

MES	CONTINUIDAD (%)	HORAS DE SERVICIO AL MES
<b>Enero</b>	99,033%	736,80552
<b>Febrero</b>	99,225%	690,606
<b>Marzo</b>	99,044%	736,88736
<b>Abril</b>	99,451%	716,0472
<b>Mayo</b>	99,232%	738,28608
<b>Junio</b>	99,213%	714,3336
<b>Julio</b>	99,682%	741,63408
<b>Agosto</b>	99,883%	743,12952
<b>Septiembre</b>	99,877%	719,1144
<b>Octubre</b>	99,769%	742,28136
<b>Noviembre</b>	99,778%	718,4016
<b>Diciembre</b>	98,745%	734,6628
	<b>99,411%</b>	<b>727,68246</b>

**K. TIEMPOS DE SUSPENSIÓN PROMEDIO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:**

MES	HORAS PROMEDIO
<b>Enero</b>	2,25
<b>Febrero</b>	4,14
<b>Marzo</b>	2,11
<b>Abril</b>	1,97
<b>Mayo</b>	1,92
<b>Junio</b>	2,36
<b>Julio</b>	1,73
<b>Agosto</b>	2,34
<b>Septiembre</b>	1,67
<b>Octubre</b>	2,02

<b>Noviembre</b>	1,76
<b>Diciembre</b>	2,05
	<b>2,19</b>

#### **I. NUMERO DE QUEJAS FORMULADAS Y ATENDIDAS**

RESUMEN QUEJAS DEL SERVICIO AÑO 2015			TOTAL QUEJAS	
MES	PRESIÓN FUERA DE RANGO	SIN AGUA	RECIBIDAS	ATENDIDAS
<b>Enero</b>	1	1	2	2
<b>Febrero</b>	2	2	4	4
<b>Marzo</b>	0	3	3	3
<b>Abril</b>	1	4	5	5
<b>Mayo</b>	0	3	3	3
<b>Junio</b>	1	7	8	8
<b>Julio</b>	0	1	1	1
<b>Agosto</b>	0	4	4	4
<b>Septiembre</b>	0	12	12	12
<b>Octubre</b>	0	13	13	13
<b>Noviembre</b>	0	0	0	0
<b>Diciembre</b>	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>55</b>	<b>55</b>

#### **J. QUEJAS REPORTADAS POR ESCRITO A LA COORDINACIÓN DE PQR AÑO 2016:**

Conforme al modelo de Contrato de Condiciones Uniformes anexo a la CRA 151 de 2001, Queja es: “ Medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con al forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.”

En la vigencia 2016, se gestionaron 46 quejas asociadas a estas causales

**M. INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA DURANTE EL PERIODO, ESPECIFICANDO PERDIDAS TECNICAS Y COMERCIALES**

AÑO	m3 Producidos	m3 Facturados	IANC %
2016	70.180.058	55.799.207	20,49%

**N. NÚMERO DE TRABAJADORES POR CADA 1.000 USUARIOS: 1.89**

**O. CALIDAD DEL AGUA (TURBIEDAD, COLIFORMES Y COLOR) por Municipio**

MUNICIPIO:	BUARAMANGA	AÑO:	2016
------------	------------	------	------

PARAMETRO MES	Parámetros Físicoquímicos														Parámetros Microbiológicos				Σ IRCA MENSUAL %		
	No. Muestras Físicoquímicas	Cloro residual mg Cl/L	Turbiedad UNT	Color Aparente Unidades Pt-Co	pH	Conductividad µS/cm	Olor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio mg A/L	Alcalinidad mg CaCO <sub>3</sub> /L	Dureza mg CaCO <sub>3</sub> /L	Cloruros mg Cl/L	Sulfatos mg SO <sub>4</sub> /L	Hierro mg Fe/L	Nitratos mg NO <sub>3</sub> /L	Nitritos mg NO <sub>2</sub> /L	No. de Muestras Microbiológicas	Recuento heterótrofo en placa UFC/100ml		Coliformes Totales UFC/100ml	E. coli UFC/100ml
Enero	90	0,95	1,0	6,1	7,29	206	0	0	0,06	61,2	86,3	6,1	34,6	< 0,12	0,7	< 0,008	180	33	0	0	0,97
Febrero	87	0,95	0,89	5,5	7,29	223	0	1	0,05	58,9	90,9	5,4	36,0	< 0,12	0,9	< 0,008	174	56	0	0	0,75
Marzo	90	1,01	0,81	5,3	7,37	245	0	0	0,05	66,9	97,4	6,9	46,8	< 0,12	0,6	< 0,008	180	24	0	0	0,44
Abril	90	0,88	1,4	6,0	7,01	190	0	0	0,07	46,0	75,4	2,8	32,2	< 0,12	1,0	< 0,008	180	37	0	0	0,44
Mayo	98	0,82	1,6	9,1	7,05	145	0	0	0,08	42,5	71,5	3,9	26,5	0,17	0,8	< 0,008	186	73	0	0	1,03
Junio	90	0,91	1,0	6,2	7,34	157	0	0	0,05	54,3	70,8	3,5	21,9	< 0,12	0,7	< 0,008	180	22	0	0	0,44
Julio	113	0,95	0,53	3,8	7,62	180	0	0	0,04	58,1	76,6	4,8	29,8	< 0,12	0,7	< 0,008	186	51	0	0	0,00
Agosto	94	1,03	0,59	4,1	7,54	191	0	0	0,05	54,6	82,8	5,5	30,0	< 0,12	0,9	< 0,01	186	48	0	0	0,00
Septiembre	91	0,96	0,60	4,0	7,66	190	0	0	0,05	58,8	86,1	5,1	32,1	< 0,12	0,8	< 0,01	180	34	0	0	0,00
Octubre	93	0,88	1,0	6,7	7,30	165	0	0	0,06	50,7	71,0	4,2	23,7	< 0,12	1,0	< 0,01	186	52	0	0	0,28
Noviembre	90	0,90	1,2	8,4	7,05	143	0	0	0,08	37,7	65,4	3,4	26,1	< 0,12	1,2	< 0,01	180	16	0	0	0,44
Diciembre	87	0,89	1,4	7,8	7,24	142	0	0	0,06	46,9	68,2	3,2	25,4	< 0,12	0,8	< 0,01	174	28	0	0	1,06
PROMEDIO	93	0,93	1,0	6,1	7,31	181	0	0	0,06	53,1	78,5	4,6	30,4	< 0,12	0,8	< 0,01	181	40	0	0	0,49
RES. 2115/07	3/día	0,3-2,0	≤2	≤15	6,5-9,0	≤1000	ACEP	ACEP	0,2	200	300	250	250	0,3	10,0	0,1	6/día	100	0	0	0-5

Convenciones: mg/L: miligramos por litro. UNT: Unidades Nefelométricas de Turbiedad. Unidades Pt-Co: Unidades de Platino Cobalto. IRCA: Índice de Riesgo de Calidad del Agua. < Léase como menor al límite de cuantificación.

Nota: El IRCA promedio, determinado en este periodo con los parámetros ensayados y establecidos en la Resolución 2115 de 2007, clasifica el agua "sin riesgo" y "apta para el consumo humano"

MUNICIPIO:	FLORIDABLANCA	AÑO:	2016
------------	---------------	------	------

PARAMETRO MES	Parámetros Físicoquímicos														Parámetros Microbiológicos				Σ IRCA MENSUAL %		
	No. Muestras Físicoquímicas	Cloro residual mg Cl/L	Turbiedad UNT	Color Aparente Unidades Pt-Co	pH	Conductividad µS/cm	Olor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio mg A/L	Alcalinidad mg CaCO <sub>3</sub> /L	Dureza mg CaCO <sub>3</sub> /L	Cloruros mg Cl/L	Sulfatos mg SO <sub>4</sub> /L	Hierro mg Fe/L	Nitratos mg NO <sub>3</sub> /L	Nitritos mg NO <sub>2</sub> /L	No. de Muestras Microbiológicas	Recuento heterótrofo en placa UFC/100ml		Coliformes Totales UFC/100ml	E. coli UFC/100ml
Enero	60	0,96	0,77	4,7	6,91	108	0	0	0,09	49,3	74,7	5,9	31,3	< 0,12	1,3	< 0,008	150	22	0	0	0,00
Febrero	58	0,92	0,97	6,0	6,99	132	0	0	0,08	38,6	63,5	4,7	33,4	< 0,12	1,7	< 0,008	145	17	0	0	0,35
Marzo	60	0,96	0,95	6,0	7,16	137	0	0	0,09	44,4	68,8	6,2	27,6	< 0,12	1,6	< 0,008	150	28	0	0	0,18
Abril	60	0,88	1,4	9,0	6,97	104	0	0	0,11	34,9	56,6	3,7	22,5	< 0,12	1,8	< 0,008	150	21	0	0	1,01
Mayo	62	0,88	1,6	8,4	7,10	91	0	0	0,09	31,7	45,9	3,8	17,3	0,16	2,2	< 0,008	155	34	0	0	1,15
Junio	60	0,97	0,93	7,2	7,32	88	0	0	0,07	33,4	47,2	5,6	19,1	< 0,12	2,1	< 0,008	150	5	0	0	0,52
Julio	62	1,00	0,69	4,7	7,15	101	0	0	0,06	23,6	33,5	2,1	14,2	< 0,12	2,6	< 0,008	155	6	0	0	0,30
Agosto	62	0,99	0,91	5,4	7,12	101	0	0	0,06	29,0	40,0	2,7	15,4	< 0,12	2,3	< 0,01	155	4	0	0	0,00
Septiembre	60	1,00	0,83	5,3	7,39	121	0	0	0,07	29,6	43,0	3,5	17,2	< 0,12	2,4	< 0,01	150	15	0	0	0,36
Octubre	62	0,93	1,2	7,3	7,08	94	0	0	0,07	21,1	32,5	4,5	9,2	< 0,12	2,7	< 0,01	155	14	0	0	0,50
Noviembre	60	1,02	2,1	11,7	6,90	86	0	0	0,09	20,0	31,7	5,2	9,7	< 0,12	2,9	< 0,01	150	14	0	0	1,80
Diciembre	58	0,98	1,4	7,8	7,11	89	0	0	0,08	23,5	34,3	2,2	13,0	< 0,12	2,8	< 0,01	145	15	0	0	0,75
PROMEDIO	60	0,96	1,1	7,0	7,10	104	0	0	0,08	31,6	47,6	4,2	19,2	< 0,12	2,2	< 0,01	151	16	0	0	0,58
RES. 2115/07	2/día	0,3-2,0	≤2	≤15	6,5-9,0	≤1000	ACEP	ACEP	0,2	200	300	250	250	0,3	10,0	0,1	6/día	100	0	0	0-5

Convenciones: mg/L: miligramos por litro. UNT: Unidades Nefelométricas de Turbiedad. Unidades Pt-Co: Unidades de Platino Cobalto. IRCA: Índice de Riesgo de Calidad del Agua. < Léase como menor al límite de cuantificación.

Nota: El IRCA promedio, determinado en este periodo con los parámetros ensayados y establecidos en la Resolución 2115 de 2007, clasifica el agua "sin riesgo" y "apta para el consumo humano"

MUNICIPIO:	GIRON	AÑO	2016
------------	-------	-----	------

PARAMETRO MES	Parámetros Fisicoquímicos														Parámetros Microbiológicos							
	No. Muestras Fisicoquímicas	Cloro residual mg Cl/L	Turbiedad UNT	Color aparente Unidades Pt-Co	pH	Unidades de pH	Conductividad $\mu$ S/cm	Olor 0:	1: Aceptable 1: No.Aceptable Sabor	0: Aceptable 1: No.Aceptable	Aluminio mg/L	Alcalinidad mg CaCO <sub>3</sub> /L	Dureza mg CaCO <sub>3</sub> /L	Cloruros mg Cl/L	Sulfatos mg SO <sub>4</sub> /L	Hierro mg Fe/L	Nitratos mg NO <sub>3</sub> /L	Nitritos mg NO <sub>2</sub> /L	No. de Muestras Microbiológicas	Recuento heterótrofo en placa UFC/100ml	Coliformes Totales UFC/100ml	E. coli UFC/100ml
Enero	60	0,82	0,83	5,0	7,24	226	0	1	0,05	57,0	90,5	7,4	38,2	< 0,12	0,9	< 0,008	90	16	0	0	1,12	
Febrero	58	0,84	0,79	5,3	7,27	246	0	1	0,06	60,4	96,5	7,4	42,7	< 0,12	0,9	< 0,008	87	76	0	0	0,93	
Marzo	60	0,84	0,59	3,9	7,42	261	0	0	0,05	67,7	102	8,8	48,6	< 0,12	0,8	< 0,008	90	46	0	0	0,00	
Abril	60	0,73	0,84	5,3	7,07	179	0	0	0,07	47,1	84,9	4,4	34,6	< 0,12	1,1	< 0,008	90	22	0	0	0,00	
Mayo	65	0,71	1,4	8,5	7,16	133	0	0	0,09	43,2	64,7	3,4	22,1	0,13	1,3	< 0,008	93	24	0	0	1,46	
Junio	62	0,73	0,78	5,2	7,44	155	0	0	0,08	52,3	72,7	3,4	21,6	< 0,12	0,9	< 0,008	90	28	0	0	0,00	
Julio	62	0,90	0,66	4,4	7,59	183	0	0	0,04	45,8	67,0	4,1	27,3	< 0,12	1,0	< 0,008	93	30	0	0	0,29	
Agosto	62	0,94	0,82	4,7	7,49	190	0	0	0,06	47,0	72,2	5,4	29,5	< 0,12	1,4	< 0,01	93	8	0	0	0,39	
Septiembre	60	0,90	0,63	4,1	7,62	185	0	0	0,06	46,5	68,5	5,1	25,0	< 0,12	1,3	< 0,01	90	24	0	0	0,00	
Octubre	65	0,75	1,3	7,8	7,32	155	0	0	0,09	39,4	59,3	4,2	20,0	< 0,12	1,5	< 0,01	93	25	0	0	1,08	
Noviembre	65	0,85	2,0	11,5	7,06	129	0	0	0,06	28,1	50,7	4,2	19,4	< 0,12	1,8	< 0,01	90	22	0	0	2,62	
Diciembre	60	0,82	1,5	8,6	7,25	122	0	0	0,09	36,7	53,3	2,4	17,4	< 0,12	1,7	< 0,01	87	21	0	0	2,14	
PROMEDIO	62	0,82	1,0	6,2	7,33	180	0	0	0,07	47,6	73,5	5,0	28,9	< 0,12	1,2	< 0,01	91	28	0	0	0,84	
RES. 2115/07	2/día	0,3-2,0	≤3	≤15	6,5-9,0	≤100	ACEP	ACEP	0,2	200	300	250	250	0,3	10,0	0,1	3/día	100	0	0	0	0-5

Convenciones: mg/L: miligramos por litro. UNT: Unidades Nefelométricas de Turbiedad. Unidades Pt-Co: Unidades de Platino Cobalto. IRCA: Índice de Riesgo de Calidad del Agua. < Léase como menor al límite de cuantificación.

Nota: El IRCA promedio, determinado en este periodo con los parámetros ensayados y establecidos en la Resolución 2115 de 2007, clasifica el agua "sin riesgo" y "apta para el consumo humano"

## P. ÁREA DE INTENCIÓN DE COBERTURA

Se tiene proyectado ampliar la cobertura del servicio de acueducto, para los sectores urbanos específicos en los POT's de los Municipios del Área metropolitana de Bucaramanga.

## Q. COBERTURA REAL DE SU AIC

En la actualidad nuestra cobertura es del 96.93% del Área Metropolitana de Bucaramanga la cual incluye el Área Urbana de los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón.

R. EFICIENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDO = 100,77%

S. COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO DE AGUA = \$ 2.110,49 a Diciembre de 2016, tarifa básica media.

Y. FUENTES DE ABASTECIMIENTO QUE ESTAN UTILIZANDO PARA CAPTAR EL RECURSO HIDRICO

SISTEMA	FUENTE
Tona	Río Tona
	Qda Golondrinas
	Qda Arnania
Frío	Río Frío
Suratá	Río Suratá

**Z. LOS INDICADORES DE GESTIÓN A QUE SE COMPROMETIO Y EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS MISMOS**

No Aplica	<b>SEGUIMIENTO GESTION DE TIPOS DE MEDICION (INDICADORES / DATOS)</b>	
F SGC 401-006		
Rev: 0		
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

**PLAN ESTRATEGICO DE GESTION: (2012-2018) "amb AGUA SOSTENIBLE Y CONFIABLE"**

OBJETIVO	AREA	METRICA (D: Dato / I: Indicador)	RESULTADOS						ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2016			OBSERVACIONES
			META	4to. trim 2015	1er. trim 2016	2do. Trim 2016	3er. Trim 2016	4to. Trim 2016	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO	
Aseguramiento Económico	FINANCIERA	1 FIN-01 TARIFA MEDIA BASICA	-	1886,32	1886,32	1961,20	2025,96	2087,091				
	FINANCIERA	2 FIN-02 COSTO TOTAL/INGRESO TOTAL	<75%	67,61%	71,83%	71,52%	67,73%	74,06%				
	FINANCIERA	3 FIN-03 SERVICIO DE LA DEUDA / INGRESOS OPERACIONALES	<20%	25,90%	25,37%	21,78%	24,03%	25,38%				
	FINANCIERA	4 FIN-04 MARGEN EBITDA	>30%	34,58%	31,67%	34,94%	34,30%	41,63%				
	FINANCIERA	5 FIN-05 RAZÓN CORRIENTE O LIQUIDEZ	>1%	1,12%	1,02%	1,03%	1,10%	1,49%				CAMBIO DE META (>0,68%)
	FINANCIERA	6 FIN-06 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	<40%	26,75%	26,73%	37,07%	37,11%	43,85%				CAMBIO DE META (<27,07%)
	FINANCIERA	7 FIN-07 PROPIEDAD O RAZON DE INDEPENDENCIA FINANCIERA	>75%	73,24%	73,28%	62,93%	62,89%	56,15%				
	FINANCIERA	8 FIN-08 COBERTURA DE INTERESES	120%	133,76%	124,85%	160,39%	132,60%	164,03%				
	FINANCIERA	9 FIN-09 MARGEN DE UTILIDAD OPERACIONAL	>15%	27,82%	24,15%	23,30%	29,24%	18,54%				
	FINANCIERA	10 FIN-10 UTILIDAD NETA / INGRESO TOTAL	>15%	18,96%	16,12%	10,62%	14,71%	21,23%				
	FINANCIERA	11 FIN-11 RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	>8%	3,28%	0,69%	1,19%	2,48%	5,46%				CAMBIO DE META (>4%)



ALMACEN	23	AL-01 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL DESPACHO	I	>80%	0,00%	94,44% prom	97,68% prom	97,02% prom	99,42% prom				
ALMACEN	2	AL-02 ROTACION DE INVENTARIOS	D	-	Medidores: 0% Elementos y Accesorios: 0% Materias Primas: 0%	Medidores: 0,2% Elementos y Accesorios: 0,04% Materias primas: 0,38%	Medidores: 0,13% Elementos y Accesorios: 0,03% Materias primas: 0,43%	Medidores: 0,05% Elementos y Accesorios: 0,05% Materias primas: 0,40%	Medidores: 0,07% Elementos y Accesorios: 0,04% Materias primas: 0,38%				
ALMACEN	3	AL-03 CONSUMO INVENTARIO PAPELERIA	D	-		PQR: \$1.685.780 SUSPENSIONES / REINSTALACIONES: \$1.565.739 GESTION HUMANA: \$1.409.398 CARTERA: \$1.359.313 MEDIDORES: \$1.274.322		SECRETARIA GENERAL: \$1.279.420 CARTERA: \$1.260.776 PQR: \$1.154.212 GESTIÓN DOCUMENTAL: \$1.039.020	Suspensiones: \$3.189.934 PQR: \$2.982.043 ATD: \$2.600.181				
SAM	24	SAM-01 MANTENIMIENTO LOCATIVO	I	>75%	0% prom	98% prom	97% prom	100% prom					
CONTABILIDAD	25	CO-01 DÍAS TOTALES EN TRAMITE CUENTAS	I	8dh	0 - 0 - 0	3 - 4 - 3	5 - 4 - 5	4 - 5 - 4	5 - 5 - 4				
CONTABILIDAD	26	CO-02 DÍAS DE TRAMITE EN LA GERENCIA FINANCIERA	I	3dh	0 - 0 - 0	1 - 1 - 1	1 - 1 - 2	1 - 1 - 2	1 - 1 - 1				
CONTABILIDAD	27	CO-03 DÍAS EN REPROCESO DE CUENTAS	I	3dh	0 - 0 - 0	5,5 - 3 - 3	7 - 10 - 6	4 - 5,8 - 3,2	11 - 6 - 6				
CONTABILIDAD	28	CO-04 DÍAS EN CONCILIACIONES BANCARIAS	I	2dh	0 - 0 - 0	1,4 - 1,4 - 1,56	1,4 - 1,3 - 1,9	1,2 - 1,9 - 1,7	2 - 4 - 1				
PROYECTO EMBALSE DE BUCARAMANGA	30	GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	I	100%		100%	100%	100%	100%				
DIVISIÓN EMBALSE DE BUCARAMANGA	31	CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN	I	95%		94,73%	94,27%	94,00%					

TOTAL INDICADORES	27	TOTAL DATOS	2
-------------------	----	-------------	---

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2016		
ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
7,4%	40,7%	51,9%

No Aplica	<b>SEGUIMIENTO GESTION DE TIPOS DE MEDICION (INDICADORES / DATOS)</b>	
F SGC 401-006		
Rev: 0		
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

**PLAN ESTRATEGICO DE GESTION: (2012-2018) "amb AGUA SOSTENIBLE Y CONFIABLE"**

OBJETIVO	AREA	METRICA	RESULTADOS						ESTADO 4TO.			OBSERVACIONES	
			META	4to. trim 2015	1er. trim 2016	2do. Trim 2016	3er. Trim 2016	4to. Trim 2016	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO		
Gestión Integral del Talento Humano	G HUMANA	GH-01 CUMPLIMIENTO DE PERFILES DE CARGO											
	G HUMANA	GH-02-1 EVALUACIONES DEL DESARROLLO	100%				Excelente: 83% Bueno: 5% Por mejorar: 0% Sin evaluar: 12%						
	G HUMANA	GH-02-2 EVALUACIONES EN COMPETENCIAS LABORALES					Certificados: 396 Por evaluar y certificar: 5 Certificados conducción: 26 Recertificación: 176						
	G HUMANA	GH-03 FACILIDADES ECONOMICAS PROMEDIO POR TRABAJADOR											
	G HUMANA	GH-04 APOORTE ECONOMICO PROMEDIO POR TRABAJADOR											
	G HUMANA	GH-05 AUSENTISMO POR PERMISOS (horas)	<6%				4,69%						
	G HUMANA	GH-06 AUSENTISMO POR INCAPACIDAD (horas)	<1%		0,82%	1,03%	1,08%	2,08					
	SSYST	SISO-01 INCIDENTES DE TRABAJO	0	2	1	0	1	3					

SSYST	6	SISO-02 ACCIDENTES DE TRABAJO	7	9	11	5	11	10			
SSYST	7	SISO-04 DIAS DE INCAPACIDAD POR ACCIDENTE DE TRABAJO	61	67	32	16	62	93			
SGSST	8	SISO-05 MEDIR LA ESTRUCTURA BASICA REGLAMENTADA EN EL DECRETO 1072 DEL 2015			68%	NA	NA	84%			
SGSST	9	SISO-06 MEDIR LA EJECUCIÓN BASICA REGLAMENTADA EN EL DECRETO 1072 DE 2015			NA	NA	72%	80%			
SGSST	10	SISO-07 MEDIR LA EFICIENCIA DE EJECUCIÓN BÁSICA REGLAMENTADA EN EL DECRETO 1072 DE 2015			NA	NA	60%	70%			
SGSST	11	SISO-08 CUMPLIMIENTO DEL SGSYST	80 - 100%	93%	43%	59%	76%	92%			

TOTAL INDICADORES	10	TOTAL DATOS	3
-------------------	----	-------------	---

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2016		
ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
20,0%	30,0%	50,0%

No Aplica	<b>SEGUIMIENTO GESTION DE TIPOS DE MEDICION (INDICADORES / DATOS)</b>	
F SGC 401-006		
Rev: 0		
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

**PLAN ESTRATEGICO DE GESTION: (2012-2018) "amb AGUA SOSTENIBLE Y CONFIABLE"**

OBJETIVO	AREA	METRICA	META	RESULTADOS					ESTADO 4TO.			OBSERVACIONES
				4to. trim 2015	1er. trim 2016	2do. Trim 2016	3er. Trim 2016	4to. Trim 2016	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO	
Usos, Oferta y Demanda de Agua potable	PREB	GEE-01 GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	>90%	100%	100%	100%	100%					
	PREB	GEE-03 CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION	>95%	93,89% prom	94,74% prom	94,27% prom	94,00% prom					
	CAPTACION	CA-01 CAUDAL CAPTADO (Sistema Tona)		1018 L/s prom	715,6 L/s prom	1190 L/s prom	810,3 L/s prom	1339 L/s prom				
	CAPTACION	CA-04 DISPONIBILIDAD ESTRUCTURA CANAL	99%	99,99% prom	99,97% prom	100,00	100% prom	99,74% prom				

	CAPTACION	4	CA-04 DIFERENCIA DE CAUDAL	I		0 - 9 - 0	0 - 0 - 12	0 - 36 - 0	0 - 0 - 0	0 - 26 - 72				
	TRATAMIENTO		TR02-01 AGUA PRODUCIDA	D	-	6.041.003 m <sup>3</sup> prom	5.920.942 m <sup>3</sup> prom	5,610,028 m <sup>3</sup> prom	6,049,136 m <sup>3</sup> prom	6,095,817 m <sup>3</sup> prom				
	TRATAMIENTO		TR-02 FUGAS EN PLANTA	D	-	22.257 m <sup>3</sup> agua prom	24.751 m <sup>3</sup> agua prom	21,597 m <sup>3</sup> agua prom	13,352 m <sup>3</sup> agua prom	29,344 m <sup>3</sup> agua prom				
	TRATAMIENTO		TR-03 APOORTE AL SISTEMA POR PLANTA DE TRATAMIENTO	D	-	La Flora:34,38 % Bosconia: 37,66% Floridablanca: 20,87% Morrórico: 6,99%	La Flora:28,87 % Bosconia: 0,89% Floridablanca: 18,04% Morrórico: 52,21%	La Flora:36,63 % Bosconia: 24,76% Floridablanca: 22,48% Morrórico: 15,12%	La Flora: 28,90% Bosconia: 44,85% Floridablanca: 21,92% Morrórico: 4,33 %	La Flora: 38,44 % Bosconia: 24,14 % Floridablanca: 21,86 % Morrórico: 15,57 %				
	TRATAMIENTO		TR-04 y 05 CONSUMO INSUMOS QUÍMICOS	D	-	Sulfato Líquido: 59,20 Sulfato Sólido: 30,1 mg/L prom	Sulfato Líquido: 49,1 Sulfato Sólido: 33,5 mg/L prom	Sulfato Líquido: 52,88 Sulfato Sólido: 26,08 mg/L prom	Sulfato Líquido: 48,58 Sulfato Sólido: 32,6 mg/L prom	Sulfato Líquido: 32,13 Sulfato Sólido: 56,5 mg/L prom				
	TRATAMIENTO		TR-06 SUSPENSIONES DE TRATAMIENTO POR CALIDAD DEL R. SURATA	D	-	0	0	0	0	0				
	TRATAMIENTO	5	TR-07 ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO (ICAP)	I	< 2,0 cumple	0,00% prom	0,00% prom	0,00% prom	0,00% prom	0,04% prom				
	TRATAMIENTO		TR-08 SUSPENSIÓN CAUDAL TRATAMIENTO POR ALTA TURBIEDAD EN FUENTES DE ABASTECIMIENTO (Horas/trimestre)	D	-	Sistema Tona: 4h Sistema Frío: 4h Sistema Surata: 3h	Sistema Tona: 3h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 6h	Sistema Tona: 14h Sistema Surata: 24h	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 0h	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 8h				
	INFRAESTRUCTURA	6	MI-01 ATENCION DE SOLICITUDES	I	>95%	87%	90%	67%	102%	92%				
	INFRAESTRUCTURA		MI-02 COSTO OT MANTENIMIENTO	D	-	Sum \$31.967.931								
	INFRAESTRUCTURA		MI-03 COSTO OT SOLICITUDES SERVICIO	D	-									
	MEM	7	COSTO ENERGÍA POR m <sup>3</sup> TRATADO Floridablanca	I	<5	\$3,35 prom	\$4,23 prom	\$ 5,11	\$4,20 prom	\$4,46 prom				



	MEM	23	EFICACIA EN LA PLANEACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS ELECTROMECAÑICOS PARA LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO	>96%	98,01% prom	98,08% prom	100%	98,87% prom	99,39% prom				
	MEM	24	EFICACIA EN LA PLANEACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS ELECTROMECAÑICOS DE DISTRIBUCIÓN		97,4% prom	97,68% prom	100%	97,54% prom	98,61% prom				
	MEM	25	PORCENTAJE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	>96%	99% prom	100% prom	98,81% prom	100% prom	100% prom				
	LCCA	26	CC-01 INFORMES A TIEMPO	>98%	99,0% prom	99,70%	98,90%	99,30%	98,70%				
	LCCA		CC-02 TURBIEDAD PROMEDIO AGUA TRATADA RED (NTU)	<2 NTU	Bucaramanga : 0,92 Floridablanca: 1,02 Girón: 1,02	Bucaramanga : 0,91 Floridablanca: 0,90 Girón: 0,73	Bucaramanga : 1,31 Floridablanca: 1,31 Girón: 1,02	Bucaramanga : 0,57 Floridablanca: 0,81 Girón: 0,70	Bucaramanga : 1,19 Floridablanca : 1,55 Girón: 1,59				
	LCCA		CC-03 COLOR PROMEDIO AGUA TRATADA (Unidades Pt-Co)	<15 UPC	Bucaramanga : 5,57 Floridablanca: 6,1 Girón: 4,7	Bucaramanga : 4,6 Floridablanca: 5,6 Girón: 4,7	Bucaramanga : 7,1 Floridablanca: 8,2 Girón: 6,3	Bucaramanga : 4,0 Floridablanca: 4,8 Girón: 4,4	Bucaramanga : 7,63 Floridablanca : 8,9 Girón: 9,3				
	LCCA		CC-04 CLORO PROMEDIO AGUA TRATADA (mg Cl <sub>2</sub> /L)	Valores entre de 0,3% y 2,0 mg Cl <sub>2</sub> /L	Bucaramanga : 0,91 Floridablanca: 0,95 Girón: 0,78	Bucaramanga : 0,97 Floridablanca: 0,95 Girón: 0,83	Bucaramanga : 0,87 Floridablanca: 0,91 Girón: 0,72	Bucaramanga : 0,98 Floridablanca: 1,00 Girón: 0,91	Bucaramanga : 0,9 Floridablanca : 0,95 Girón: 0,80				
	LCCA		CC-05 ALUMINIO PROMEDIO AGUA TRATADA (mgAl/L)	Máximo 0,2 mg Al/L	Bucaramanga : 0,06 Floridablanca: 0,08 Girón: 0,06	Bucaramanga : 0,05 Floridablanca: 0,09 Girón: 0,05	Bucaramanga : 0,07 Floridablanca: 0,09 Girón: 0,08	Bucaramanga : 0,05 Floridablanca: 0,06 Girón: 0,05	Bucaramanga : 0,06 Floridablanca : 0,07 Girón: 0,08				

LCCA	27	CC-06 EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED BUCARAMANGA	I	<b>0 - 5%</b>	0,65% prom	0,72% prom	0,63% prom	0,00% prom	<u>0,59%</u> prom				
LCCA	28	CC-06 EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED FLORIDABLANCA	I	<b>0 - 5%</b>	0,22% prom	0,17% prom	0,89% prom	0,22% prom	<u>0,60%</u> prom				
LCCA	29	CC-06 EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED GIRON	I	<b>0 - 5%</b>	0,59% prom	0,68% prom	0,48% prom	0,23% prom	<u>1,31%</u> prom				
LCCA	30	CC-07 ENSAYOS INTRALABORATO RIO	I		98,15%	-	100%	100%	<u>91,30%</u>				
LCCA	31	CC-08 DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS DEL LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD	I		100% prom	100% prom	100% prom	98,5% prom	<u>98,5%</u> prom				
DISTRIBUCION	32	DT-01 ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)	I		21,32%	20,97%	20,93%	20,35%	<u>20,39%</u>				
DISTRIBUCION	33	DT-02 CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE REDES	I	<b>&gt;99,8%</b>	99,82%	99,10%	99,11%	99,88%	<u>99,43%</u>				
DISTRIBUCION	34	DT-03 ATENCIÓN DE DAÑOS MATRICES	I	<b>100%</b>	84%	87%	90%	88%	<u>91%</u>				
DISTRIBUCION	35	DT-04 ATENCIÓN DAÑOS ACOMETIDAS	I	<b>100%</b>	90%	90%	89%	89%	<u>90,3%</u>				
DISTRIBUCION	36	DT-05 ATENCIÓN OTROS SERVICIOS	I	<b>100%</b>	86%	91%	85%	85%	<u>76,3%</u>				

DISTRIBUCION	37	DT-06 RESPUESTA A LA SOLICITUD DE DISPONIBILIDADES DEL SERVICIO	100%	94% prom	96%	100%	99%	100%				
DISTRIBUCION	38	DT-07 RESPUESTA SOLICITUD DE REVISION DE PROYECTOS HIDRAULICOS	100%	64% prom	64% prom	48%	28%	63%				
DISTRIBUCION	39	DT-08 RESPUESTA SOLICITUD DE REVISION DE INSTALACIONES HIDRAULICAS	100%	48% prom	44% prom	54%	64%	83%				
DISTRIBUCION	40	DT-09 PERDIDAS POR REBOSE DE TANQUES	0	6 evento	1 evento	4 evento	1 evento	11 eventos				
DISTRIBUCION	41	DT-011 INDICE DE DAÑOS POR Km DE RED	<0,25	0,119 (daños/km)	0,155 (daños/km)	0,152	0,095	0,110				
DISTRIBUCION	42	DT-010 PORCENTAJE DE REPOSICION DE REDES	0,40%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,02%				
DISTRIBUCION	43	DT-012 CONTINUIDAD DEL SERVICIO	>99,8%		96,00%	99,57%	99,89%	99,27%				
ESTUDIOS, DISEÑOS E INTERVEN TORIAS	44	EDI-01 EJECUCIÓN DE LA INVERSIÓN	100%	96%								NO SE REALIZARON PROYECTOS
RECURSOS HIDRICOS	45	RHD-01 EJECUCIÓN DE MONITOREOS HIDROLOGICOS EN MICROCUENCAS	>90%		100%	100%	100%	100%				

TOTAL INDICADORES	46	TOTAL DATOS	9
-------------------	----	-------------	---

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2016		
ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
15,2%	4,3%	80,4%

No Aplica	SEGUIMIENTO GESTION DE TIPOS DE MEDICION (INDICADORES / DATOS)	
F SGC 401-006		
Rev: 0		
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

**PLAN ESTRATEGICO DE GESTION: (2012-2018) "amb AGUA SOSTENIBLE Y CONFIABLE"**

OBJETIVO	AREA	METRICA	RESULTADOS					ESTADO 4TO			OBSERVACIONES
			META	4to. trim 2015	1er. trim 2016	2do. Trim 2016	3er. Trim 2016	4to. Trim 2016	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	



COBRANZAS	12	CB-03 EFICIENCIA DEL RECAUDO	I	>95%	100,58%	96,50%	99,12%	100,57%	100,60%				
FACTURACION	13	FA-01 CALIDAD EN LA TOMA DE LECTURAS	I	>99,5%	99,5% prom	99,5% prom	99,5% prom	99,5% prom	99,5% prom				
FACTURACION	14	FA-02 SATISFACCION EN LA ENTREGA DE FACTURAS	I	>95%	99% prom	98,4% prom	99% prom	99,4% prom	99,5% prom				
FACTURACION		FA-03 PORCENTAJE DE USUARIOS A CRITICA	D	-	20,6% prom	21,8% prom	22,8% prom	22,4% prom	21,1% prom				
FACTURACION		FA-04 TOTAL USUARIOS DE ACUEDUCTO FACTURADOS	D	-	249.180 prom	251.795 prom	255.983 prom	257,466% prom	259,368 % prom				
FACTURACION		FA-05 VOLUMEN AGUA FACTURADA	D	-	14.529.072	4.777.796	4.562.416 prom	4,626,931 prom	4,665,832 prom				
FACTURACION		FA-06 DOTACION MEDIA	D	-	19,5 prom	19% prom	17% prom	18% prom	18% prom				
FACTURACION		FA-07 FACTURACION TARIFAS SERVICIO DE ACUEDUCTO	D	-	\$26.711,34 mill	8.919.986	9.057.602 prom	9,226,662 prom	9,519,681 prom				
PQR	15	PQR-01 TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA ESCRITOS	I	13	11 prom	11 prom	11 prom	11 prom	11,6 prom				
PQR		PQR-02 INDICE DE RECLAMOS	D	-	3158	3145	3338	4054	3420				
PQR	16	PQR-04 PORCENTAJE DE USUARIOS REGISTRAN PQR	D	-	1,43%	1,64%	1,74%	1,92%	1,80%				
PQR		PQR-03 MEDIO UTILIZADO PARA LA RECLAMACION	D	-		4301	4462	4952	4661				
PQR		PQR-05 PQR ATENDIDOS POR MUNICIPIO	D	-	Bucaramanga: 3460 Floridablanca: 621 Girón: 335	Bucaramanga: 3418 Floridablanca: 660 Girón: 222	Bucaramanga: 4011 Floridablanca: 265 Girón: 186	Bucaramanga: 4350 Floridablanca: 514 Girón: 87,3	Bucaramanga: 3968 Floridablanca: 580 Girón: 131				
PQR		PQR-06 TIEMPO DE ATENCION EN VENTANILLAS	I	01:15	00:42:22	00:49:30	01:15:30	00:46:59	00:39:00				
SERVICIO CLIENTE		SC-01 SOLICITUDES LEGALIZADAS	D	-	4660	2459	2156	1960	2667				
SERVICIO CLIENTE		SC-03 SOLICITUDES INCORPORADAS AL SISTEMA	D	-	4754	2621	1304						

	SERVICIO CLIENTE	17	SC-02 TIEMPO DE RESPUESTA PROCESO NUEVOS SUSCRIPTORES	I	<40d	20 días prom	21 días prom	19 días prom	24 días prom	20 días prom				
	ANTIFRAUDE		UA-01 OT EJECUTADA	D	-	278	60	17,3	6,3	4,6				
	ANTIFRAUDE		UA-03 RECAUDO EN CONSUMO POR AGUA NO FACTURADA	D	-	Sum \$56.625.622	sum \$62.399.913	sum \$59.748.254	sum \$58.162.617	sum 56.616,537				
	ANTIFRAUDE		UA-02 INDICE DE METROS CUBICOS ACTAS + PROVISIONALES	D	-	Sum 60.748	sum 50.966	sum 48,074	sum 43,777	sum 42,955				
	ANTIFRAUDE		UA-05 TENDENCIA DE IRREGULARIDAD TECNICA	D	-	E1: 9 E2: 31 E3: 20 E4: 6 E5: 0 E6: 0 Comercial: 2 Pila: 0	E1: 9 E2: 13 E3: 31 E4: 3 Comercial: 5 Industrial: 1	E1: 8 E2: 8 E3: 29 E4: 1 E6: 1 Comercial: 1	E1: 3 E2: 4 E3: 8 Uso Pila Publica: 1 Comercial: 1 Hidrante: 1	E1: 14				
	LCM	18	LCM-03 CUMPLIMIENTO GESTION EQUIPOS	I	>90%	85%	100%	100%	100%	98%				
	LCM	19	LCM-02 NIVEL DE COMPETENCIA DEL PERSONAL	I	>8	9,5 Evaluación	8,5%	10%	9%	10%				
	LCM	20	LCM-04 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL CLIENTE	I	<15d	6,5 días	6,4 días	7,8 días	6,3 días	4 días				
	LCM	21	LCM-06 ATENCION DE SUGERENCIAS/QUEJAS	I	<5d	0	0	0	0	0				
	LCM	22	LCM-07 NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE	I	>80%	100%	100%	100%	100%	100%				
	LCM	23	LCM-05 INDICE DE CONFIABILIDAD Y OPORTUNIDAD DEL LCM	I	>13d	13	15	15	15	15				
	LCM	24	LCM-01 MEJORA CONTINUA DEL SGC DEL LABORATORIO	I	>4/Año	4 acción	1	1	1	2				

TOTAL INDICADORES	26	TOTAL DATOS	22
-------------------	----	-------------	----

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2016

ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
11,5%	7,7%	80,8%

No Aplica	<b>SEGUIMIENTO GESTION DE TIPOS DE MEDICION (INDICADORES / DATOS)</b>	
F SGC 401-006		
Rev: 0		
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD		

**PLAN ESTRATEGICO DE GESTION: (2012-2018) "amb AGUA SOSTENIBLE Y CONFIABLE"**

OBJETIVO	AREA	METRICA	RESULTADOS						ESTADO 4TO.			OBSERVACIONES
			META	4to. trim 2015	1er. trim 2016	2do. Trim 2016	3er. Trim 2016	4to. Trim 2016	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO	
Sostenibilidad Ambiental	GESTION AMBIENTAL	CGA-01 EFICACIA DE LA REFORESTACIÓN		0 Ha	-	0	0	0				
	GESTION AMBIENTAL	CGA-09 CUMPLIMIENTO ASPECTOS AMBIENTALES DE CONTRATISTAS	100%	100%	NA	NA	NA	100%				
	GESTION AMBIENTAL	CGA-08 CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE SENSIBILIZACION AMBIENTAL A LA COMUNIDAD	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
	GESTION AMBIENTAL	CGA-10 CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE SENSIBILIZACION AMBIENTAL INTERNO	100%	100%	NA	100%	100%	100%				
	GESTION AMBIENTAL	CGA-11 CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE COMUNICACION AMBIENTAL	100%	100%	166%	180%	300%	300%				
	GESTION AMBIENTAL	CGA-14 EFICACIA DE INVERSIONES PROGRAMADAS PARA LA GESTION AMBIENTAL	100%	100%	NA	NA	NA	NA				
	GESTION AMBIENTAL	CGA-15 INDICE GESTION AMBIENTAL CORPORATIVA	2,7	2,5	2,8	2,5	2,8	2,5				
	GESTION AMBIENTAL	CGA-12 DISMINUCION EN EL CONSUMO DE RESMA DE PAPEL	<2%		NA	NA	2%	2%				

GESTION AMBIENTAL	8	CGA-13 DISMINUCION EN EL NUMERO DE FOTOCOPIAS	I	<2,5%		3%	3%	3,5%	0,5			
GESTION AMBIENTAL	9	CGA -16 DISMINUCIÓN EN EL NUMERO DE IMPRESIONES	I	<5%		20%	20%	15%	2,5%			
GESTION AMBIENTAL	10	CGA- GENERACIÓN DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS EN EL AMB	I	<2,0		1%	1%	1%	0,47%			
GESTION AMBIENTAL	2	Eficacia en la Gestión de los Residuos Peligrosos	D	80%	0%	NA	NA	NA	NA			
GESTION AMBIENTAL	11	Consumo de Agua/Empleado/Se de Administrativa	I	<2,7	0,0 m <sup>3</sup> por empleado	2,7%	2%	3%	-			
GESTION AMBIENTAL	3	CGA 008 Eficacia cumplimiento de mantenimiento a plantaciones	D			NA						
SAM		GESTION DEL APROVECHAMIENTO DE LOS RESIDUOS SOLIDOS	D	>60%		43%	43%	NA				

TOTAL INDICADORES	10	TOTAL DATOS	3
-------------------	----	-------------	---

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2016		
ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
10,0%	10,0%	80,0%

No Aplica	<b>SEGUIMIENTO GESTION DE TIPOS DE MEDICION (INDICADORES / DATOS)</b>	
F SGC 401-006		
Rev: 0		
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

**PLAN ESTRATEGICO DE GESTION: (2012-2018) "amb AGUA SOSTENIBLE Y CONFIABLE"**

OBJETIVO	AREA	METRICA		RESULTADOS					ESTADO 4TO.			OBSERVACIONES	
				META	4to. trim 2015	1er. trim 2016	2do. Trim 2016	3er. Trim 2016	4to. Trim 2016	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO		SIN RIESGO
Nuevos Abastecimientos	1	NA-01 NUEVOS CAUDALES (GESTIÓN)	I	100%	100%	100%	100%	100%	100%				
A ENVASADA	2	PAE-01 AGUA RECHAZADA POR CALIDAD (%)	I	< 3%	0%	3,70%							
A ENVASADA	3	PAE-02 PERDIDA DE ENVASE PET (%)	I	< 2%	0,28% prom	0,32%							

ampliación de mercados	A ENVASADA	4	PAE-03 RECHAZO DE BOLSAS DE AGUA (%)	I	< 5%	15,57% prom	7,84%				Se decidió la salida de operación de la Planta de Agua Envasada
	A ENVASADA	5	PAE-04 PERDIDA DE ENVASE DE BOTELLON (%)	I	1%	0%	0%				
	A ENVASADA	6	AE-01 VENTAS UNIDADES AGUA ENVASADA	□		Sum 120.802	Sum 79.465				
	A ENVASADA	7	AE-02 VALOR VENTAS AGUA ENVASADA	□		Sum \$86.475.460	Sum \$66.605.400				

<b>TOTAL INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>TOTAL DATOS</b>	<b>0</b>
--------------------------	----------	--------------------	----------

ESTADO 4TO TRIMESTRE 2016		
ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
0,0%	0,0%	100,0%

No Aplica	<b>SEGUIMIENTO GESTION DE TIPOS DE MEDICION (INDICADORES / DATOS)</b>	
F SGC 401-006		
Rev: 0		
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

**PLAN ESTRATEGICO DE GESTION: (2012-2018) "amb AGUA SOSTENIBLE Y CONFIABLE"**

OBJETIVO	AREA	METRICA	META	RESULTADOS					ESTADO 4TO.			OBSERVACIONES
				4to. trim 2015	1er. trim 2016	2do. Trim 2016	3er. Trim 2016	4to. Trim 2016	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO	
mejora continua, tecnología e innovación	SISTEMAS DE INFORMACION	SI-01 SOLICITUDES RESUELTAS	I 85%	88,84%	89,00%	94,15%	92,23%	88,32%				
	SISTEMAS DE INFORMACION	SI-02 SOLICITUDES APLAZADAS	I 5%	1,10%	4,43%	3,03%	1,17%	3,24%				
	SISTEMAS DE INFORMACION	SI-04 TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES HELP DESK	I 30 min/sopORTE	11,24 prom min/sopORTE	11,7 prom min/sopORTE	11,79% prom min/sopORTE	13,14% prom min/sopORTE	21,63% prom min/sopORTE				
	SGI	SGI-01 CUMPLIMIENTO CICLO DE AUDITORIAS ANUAL	I >98%	97,62%	-			99,40%				
	SGI	SGI-02 ACCIONES DE MEJORA (AC-AP) ANUALIDAD	D 1 Acción Mejora / Proceso	41 acciones	-							
	SGI	SGI-03 EVALUACION AUDITORES/AUDITORIA ANUALIDAD	D -	80% Auditoría 80% Auditores	-							

	SGI	2	SGI-04 HALLAZGOS CICLO AUDITORIA EXTERNA (NO CONFORMIDAD - OBSERVACION)	D	-	NC: 2 OBS: 0	-					
	SGI	3	SGI-05 HALLAZGOS CICLO AUDITORIA INTERNA (NO CONFORMIDAD - OBSERVACION)	D	-	NC: Calidad: 6 - SGSST: 0 OBS: Calidad: 24 SGSST:4				NC: Ambiental: 10 OBS: Ambiental: 29		
	SGI	4	SGI-06 DOCUMENTACION NORMALIZADA	D	-	DOCUMENTOS NORMALIZADOS: 1062						

<b>TOTAL INDICADORES</b>	<b>4</b>	<b>TOTAL DATOS</b>	<b>5</b>
--------------------------	----------	--------------------	----------

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2016		
<b>ALTO RIESGO</b>	<b>BAJO RIESGO</b>	<b>SIN RIESGO</b>
0,0%	0,0%	100,0%

No Aplica F SGC 401-006 Rev: 0	<b>SEGUIMIENTO GESTION DE TIPOS DE MEDICION (INDICADORES / DATOS)</b>	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		

**PLAN ESTRATEGICO DE GESTION: (2012-2018) "amb AGUA SOSTENIBLE Y CONFIABLE"**

OBJETIVO	AREA	METRICA	META	RESULTADOS					ESTADO 4TO.			OBSERVACIONES
				4to. trim 2015	1er. trim 2016	2do. Trim 2016	3er. Trim 2016	4to. Trim 2016	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO	
<b>buen gobierno</b>	CONTROL GESTION	1 CG-01 COBERTURA AL CONTROL DE GESTIÓN	24	100%	15.	24.	15.	15.				
	CONTROL GESTION	2 CG-02 FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL	3	100%	3.	3.	3.	3.				
	DOCUMENTAL	3 AC-01 EFICACIA DE LA CORRESPONDENCIA EN OPORTUNIDAD	>90%	99,67% prom	99,66% prom	99,73%	99,70%					
	DOCUMENTAL	1 AC-02 CAUSALES DEVOLUCION CORRESPONDENCIA	-	7,3% prom	5,9% prom	5,4% prom	4,06% prom	5,30% prom				
	COMPRAS	4 SL-01 TIEMPO APROBACIÓN DE CDP	< 6 dh	3,3 prom	4,3 prom	4 prom	3,7 prom					
	COMPRAS	5 SL-02 TIEMPO APROBACIÓN DE CUADRO COMPARATIVO	< 6 dh	2 prom	3,33 prom	2,33 prom	3,0 prom					

