

# **INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS 2015**

## 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 2015	SUSCRIPTORES	VALOR FACTURADO CARGO FJO Y CONSUMO (Miles de pesos)	CONSUMO PROMEDIO (m <sup>3</sup> / mes - Suscriptor)
Estrato 1	23.213	\$ 5.405.629	17,3
Estrato 2	53.684	\$ 14.849.370	16,6
Estrato 3	64.859	\$ 21.540.628	15,6
Estrato 4	61.244	\$ 20.822.440	15,0
Estrato 5	11.297	\$ 5.885.710	16,0
Estrato 6	9.189	\$ 6.029.425	18,6
<b>Total Residencial</b>	<b>223.486</b>	<b>74.533.203</b>	<b>16,0</b>
INDUSTRIAL	125	\$ 2.361.345	805,9
COMERCIAL	22.806	\$ 18.051.691	25,7
OFICIAL	762	\$ 2.974.205	220,2
ESPECIAL	223	\$ 974.608	275,2
PROVISIONAL	913	\$ 1.933.275	312,1
TEMPORAL	864	\$ 1.435.481	63,4
AGUA EN BLOQUE	1	\$ 329.696	N.A.
<b>TOTAL</b>	<b>249.180</b>	<b>\$ 102.593.503</b>	<b>19,5</b>

D. NUMERO DE SOLICITUDES DE CONEXIÓN PRESENTADAS Y ATENDIDAS = 11756

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 dos (2) incrementos en la vigencia 2015: 3.17% a partir de los consumos de Marzo de 2015 y 3.35% a partir de los consumos de Septiembre de 2015.

G. NIVELES DE SUBSIDIO Y DE CONTRIBUCIÓN

A continuación se presenta cuadro con niveles de Subsidios y Contribuciones a Diciembre 2015

<b>AÑO 2015</b>	<b>B/MANGA</b>	<b>FLORIDA</b>	<b>GIRON</b>
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 2015:**

<b>MES</b>	<b>CONTINUIDAD (%)</b>	<b>HORAS DE SERVICIO AL MES</b>
<b>Enero</b>	99,77%	742,29
<b>Febrero</b>	99,70%	669,98
<b>Marzo</b>	99,81%	742,59
<b>Abril</b>	98,28%	707,62
<b>Mayo</b>	99,70%	741,77
<b>Junio</b>	99,89%	719,21
<b>Julio</b>	99,92%	743,40
<b>Agosto</b>	99,58%	740,88
<b>Septiembre</b>	99,92%	719,39
<b>Octubre</b>	99,98%	743,84
<b>Noviembre</b>	99,97%	719,80
<b>Diciembre</b>	99,50%	740,27

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

<b>MES</b>	<b>HORAS PROMEDIO</b>
<b>Enero</b>	1,91
<b>Febrero</b>	1,60
<b>Marzo</b>	1,65
<b>Abril</b>	1,90
<b>Mayo</b>	1,79
<b>Junio</b>	1,87
<b>Julio</b>	2,00
<b>Agosto</b>	1,92
<b>Septiembre</b>	1,89
<b>Octubre</b>	1,78
<b>Noviembre</b>	1,92
<b>Diciembre</b>	2,25

## 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>	3	27	30	30
<b>Febrero</b>	12	51	63	63
<b>Marzo</b>	7	51	58	58
<b>Abril</b>	5	54	59	59
<b>Mayo</b>	2	39	41	41
<b>Junio</b>	6	37	43	43
<b>Julio</b>	7	14	21	21
<b>Agosto</b>	14	38	52	52
<b>Septiembre</b>	12	28	40	40
<b>Octubre</b>	14	25	39	39
<b>Noviembre</b>	13	23	36	36
<b>Diciembre</b>	19	22	41	41
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>409</b>	<b>523</b>	<b>523</b>

## J. QUEJAS REPORTADAS POR ESCRITO A LA COORDINACIÓN DE PQR AÑO 2015:

En la vigencia 2015, se gestionaron 114 quejas

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

ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA 2015						
*VOLUMEN FACTURADO		VOLUMEN SALIDA DE PLANTAS		VOLUMEN ANC*	% IANC MENSUAL	IANC
MES FACTURADO	m3	MES	m3	m3		X 12 meses
dic-14	4.669.420	oct-14	6.006.713	1.439.587	22,26%	18,98%
ene-15	4.683.140	nov-14	5.852.884	1.252.203	19,99%	19,13%
feb-15	4.747.119	dic-14	6.110.107	1.427.116	22,31%	19,24%
mar-15	4.924.456	ene-15	6.154.113	1.286.197	19,98%	19,58%
abr-15	4.727.504	feb-15	5.664.274	1.005.255	16,54%	19,87%
may-15	4.661.733	mar-15	6.224.954	1.660.986	25,11%	20,05%
jun-15	4.817.826	abr-15	5.945.380	1.212.835	18,97%	20,16%
jul-15	4.744.262	may-15	6.270.312	1.588.426	24,34%	20,53%
ago-15	4.737.365	jun-15	6.006.869	1.358.027	21,13%	20,76%
sep-15	4.878.582	jul-15	6.320.410	1.543.097	22,81%	20,85%
oct-15	4.935.630	ago-15	6.299.987	1.470.716	21,66%	21,21%
nov-15	4.829.800	sep-15	6.082.656	1.359.514	20,60%	21,36%
TOTAL	57.356.837		72.938.659	16.603.959		

**N. NÚMERO DE TRABAJADORES POR CADA 1.000 USUARIOS: 2.04**

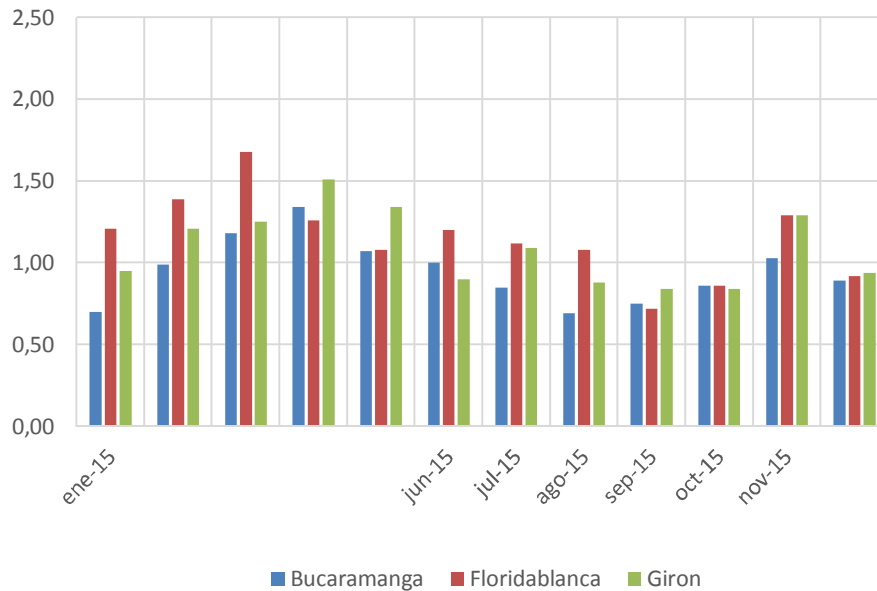
**O. CALIDAD DEL AGUA (TURBIEDAD, COLIFORMES Y COLOR)**

**Calidad del Agua por Municipio**

**Turbiedad Promedio Agua Tratada Año 2015**

MES	Bucaramanga	Floridablanca	Girón	Norma
ene-15	0,70	1,21	0,95	2,00
feb-15	0,99	1,39	1,21	2,00
mar-15	1,18	1,68	1,25	2,00
abr-15	1,34	1,26	1,51	2,00
may-15	1,07	1,08	1,34	2,00
jun-15	1,00	1,2	0,9	2,00
jul-15	0,85	1,12	1,09	2,00
ago-15	0,69	1,08	0,88	2,00
sep-15	0,75	0,72	0,84	2,00
oct-15	0,86	0,86	0,84	2,00
nov-15	1,03	1,29	1,29	2,00
dic-15	0,89	0,92	0,94	2,00

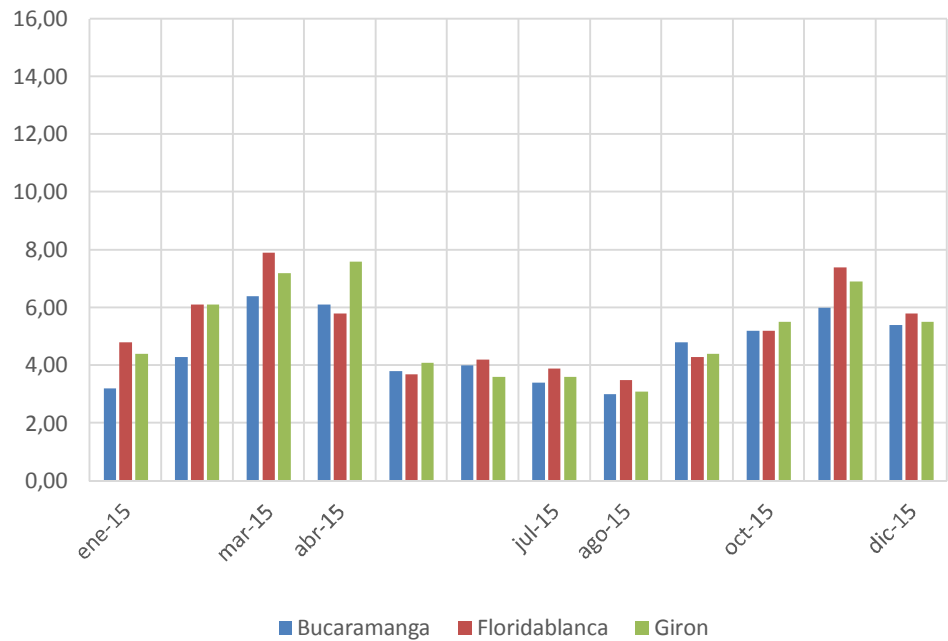
### TURBIEDAD - 2015



### Color Aparente Agua Tratada Año 2015

MES	Bucaramanga	Floridablanca	Giron	Norma
ene-15	3,20	4,8	4,4	15,00
feb-15	4,30	6,1	6,1	15,00
mar-15	6,40	7,9	7,2	15,00
abr-15	6,10	5,8	7,6	15,00
may-15	3,80	3,7	4,1	15,00
jun-15	4,00	4,2	3,6	15,00
jul-15	3,40	3,9	3,6	15,00
ago-15	3,00	3,5	3,1	15,00
sep-15	4,80	4,3	4,4	15,00
oct-15	5,20	5,2	5,5	15,00
nov-15	6,00	7,4	6,9	15,00
dic-15	5,40	5,8	5,5	15,00

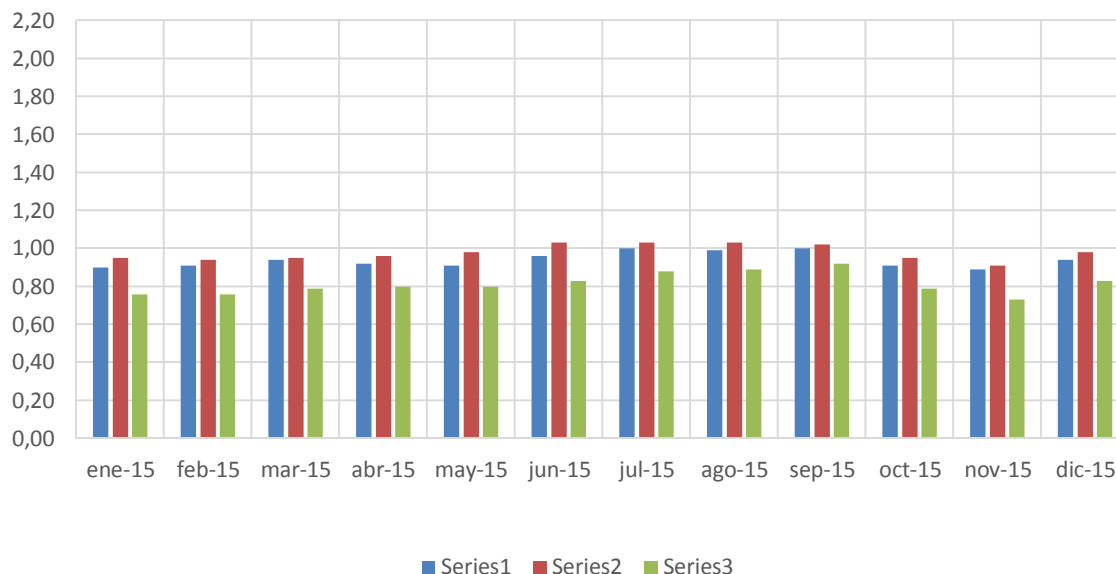
## COLOR - 2015



## Cloro Residual Agua Tratada Año 2015

MES	Bucaramanga	Floridablanca	Giron	Norma
ene-15	0,90	0,95	0,76	0,3-2
feb-15	0,91	0,94	0,76	0,3-2
mar-15	0,94	0,95	0,79	0,3-2
abr-15	0,92	0,96	0,80	0,3-2
may-15	0,91	0,98	0,80	0,3-2
jun-15	0,96	1,03	0,83	0,3-2
jul-15	1,00	1,03	0,88	0,3-2
ago-15	0,99	1,03	0,89	0,3-2
sep-15	1,00	1,02	0,92	0,3-2
oct-15	0,91	0,95	0,79	0,3-2
nov-15	0,89	0,91	0,73	0,3-2
dic-15	0,94	0,98	0,83	0,3-2

## COLOR RESIDUAL - 2015



## CUADRO RESUMEN CALIDAD DE AGUA RED AÑO 2015:

Municipio	Bucaramanga				Floridablanca				Giron			
	Turbiedad	Color	Coliformes	Cloro Residual	Turbiedad	Color	Coliformes	Cloro Residual	Turbiedad	Color	Coliformes	Cloro Residual
Meses	UNT	UPC	M. Positivas	mg Cl <sub>2</sub> /L	UNT	UPC	M. Positivas	mg Cl <sub>2</sub> /L	UNT	UPC	M. Positivas	mg Cl <sub>2</sub> /L
Enero	0,70	3,20	0	0,90	1,21	4,8	0	0,95	0,95	4,4	0	0,76
Febrero	0,99	4,30	0	0,91	1,39	6,1	0	0,94	1,21	6,1	0	0,76
Marzo	1,18	6,40	0	0,94	1,68	7,9	0	0,95	1,25	7,2	0	0,79
Abril	1,34	6,10	0	0,92	1,26	5,8	0	0,96	1,51	7,6	0	0,8
Mayo	1,07	3,80	0	0,91	1,08	3,7	0	0,98	1,34	4,1	0	0,8
Junio	1,00	4,00	0	0,96	1,2	4,2	0	1,03	0,9	3,6	0	0,83
Julio	0,85	3,40	0	1,00	1,12	3,9	0	1,03	1,09	3,6	0	0,88
Agosto	0,69	3,00	0	0,99	1,08	3,5	0	1,03	0,88	3,1	0	0,89
Septiembre	0,75	4,80	0	1,00	0,72	4,3	0	1,02	0,84	4,4	0	0,92
Octubre	0,86	5,20	0	0,91	0,86	5,2	0	0,95	0,84	5,5	0	0,79
Noviembre	1,03	6,00	0	0,89	1,29	7,4	0	0,91	1,29	6,9	0	0,73
Diciembre	0,89	5,40	0	0,94	0,92	5,8	0	0,98	0,94	5,5	0	0,83
PROMEDIO	0,95	4,63	0,00	0,94	1,15	5,22	0,00	0,98	1,09	5,17	0,00	0,82

UNT: Unidades Nefelométricas de Turbiedad UPC (Unidades Pt-Co): Unidades de Platino Cobalto

### 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 98% 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 = 100,58%

S. COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO DE AGUA = \$ 1.886,24 a Diciembre de 2015, tarifa básica media.

Y. FUENTES DE ABASTECIMIENTO QUE ES 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

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

OBJETIVO	AREA	METRICA			RESULTADOS					ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2015			OBSERVACIONES
					META	1er. trim 2015	2do. Trim 2015	3er. Trim 2015	4to. Trim 2015	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO	
	FINANCIERA	1	FIN-01 TARIFA MEDIA BASICA	I	=	1825,17	1825,17	1886,24	1886,32			1	
	FINANCIERA	2	FIN-02 COSTO TOTAL/INGRESO TOTAL	I	<75%	68,80%	71,29%	69,40%	67,61%			1	
	FINANCIERA	3	FIN-03 SERVICIO DE LA DEUDA / INGRESOS OPERACIONALES	I	<20%	40,26%	36,84%	31,02%	25,90%		1		Se presenta una leve disminución de este indicador, a pesar de los créditos de Tesorería que están aún vigentes, el incremento Tarifario que se dio ayuda a jalar el indicador. Se mejora su comportamiento al cierre de la anualidad.
	FINANCIERA	4	FIN-04 MARGEN EBITDA	I	>30%	24,06%	24,42%	27,47%	34,58%			1	
	FINANCIERA	5	FIN-05 RAZÓN CORRIENTE O LIQUIDEZ	I	>1%	0,75%	0,68%	0,76%	1,12%			1	
	FINANCIERA	6	FIN-06 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	I	<40%	26,73%	27,06%	26,86%	26,75%			1	
	FINANCIERA	7	FIN-07 PROPIEDAD O RAZON DE INDEPENDENCIA FINANCIERA	I	>75%	73,27%	72,94%	73,14%	73,24%			1	
	FINANCIERA	8	FIN-08 COBERTURA DE INTERESES	I	120%	59,78%	66,29%	88,50%	133,76%			1	

**Aseguramiento Económico**

FINANCIERA	9	FIN-09 MARGEN DE UTILIDAD OPERACIONAL	I	<u>&gt;15%</u>	23,87%	23,48%	26,29%	<u>27,82%</u>			1	
FINANCIERA	10	FIN-010 UTILIDAD NETA / INGRESO TOTAL	I	<u>&gt;15%</u>	22,87%	16,45%	17,35%	<u>18,96%</u>			1	
FINANCIERA	11	FIN-011 RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	I	<u>&gt;8%</u>	1,03%	1,46%	2,24%	<u>3,28%</u>			1	
FINANCIERA	12	FIN-012 COSTOS PERSONAL / COSTOS OAM	I	<u>42%</u>	54,49%	52,51%	53,04%	<u>53,87%</u>			1	
FINANCIERA	13	FIN-013 (COSTOS OAM / VOLUMEN FACTURADO)/ TMBR	I	<u>80%</u>	86,75%	86,67%	81,53%	<u>80,99%</u>			1	
FINANCIERA	14	FIN-014 EFICIENCIA DEL RECAUDO	I	<u>98%</u>	100,87%	100,63%	100,84%	<u>100,91%</u>			1	
FINANCIERA	15	FIN-015 RENDIMIENTO DE LA INVERSIÓN	I	<u>&gt;3.5%</u>	0,75%	1,06%	1,64%	<u>2,40%</u>			1	
PRESUPUESTO	16	FIN-016 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LA INVERSIÓN	I	<u>100%</u>	106,68%	52,38%	64,72%	<u>96,30%</u>			1	
												Se observa un mejoramiento del indicador al cierre de la vigencia
												Al cierre de la anualidad el indicador muestra un nivel estable en cuanto al manejo de los costos en relación al total de costos de funcionamiento. Se maneja una condición de Bajo riesgo.
												La actualización tarifaria aplicada en Septiembre mantiene la tendencia del indicador hacia su meta.
												Se ratifica la recuperación del indicador al cierre de la vigencia, sin embargo se sigue manejando la condición del Alto Riesgo.

PRESUPUESTO	17	FIN-017 EJECUCIÓN PRESUPUESTA L DE LOS INGRESOS	I	<u>100%</u>	66,50%	60,50%	63,81%	<u>92,97%</u>			1		
PRESUPUESTO	18	FIN-018 EJECUCIÓN PRESUPUESTA L DE LOS EGRESOS	I	<u>100%</u>	113,82%	83,67%	83,10%	<u>96,25%</u>			1		
PRESUPUESTO	19	CP-01 NO. DIAS DEMORA DEL CIERRE MENSUAL	I	<u>3dh</u>	3 prom	3 prom	3 prom	0 prom			1		
PRESUPUESTO	20	CP-02 EJECUCION PRESUPUESTA L POR GRUPOS	I	-	-	-		Inversión: 23,21% Funcionamiento: 33,06% Comercialización : 1,09% Deuda: 4,08%	Inversión: 0% Funcionamiento: 0% Comercialización : 0% Deuda: 0%		1		
TESORERIA	21	TE-01 RECEPCION Y PAGO DE CUENTAS	I	<u>75%</u>	69%	65%	66%	<u>71%</u>			1		
TESORERIA	22	TE-02 DIAS DE PAGO PROMEDIO	I	<u>15 dias prom</u>	-	-	33dp	<u>15dp</u>			1		
BIENES		BI-01 SINIESTROS POR RAMO	D	-	16 eventos	16 eventos	15 eventos	16 eventos					
ALMACEN	23	AL-01 NIVEL DE CUMPLIMIENT O DEL DESPACHO	I	<u>&gt;80%</u>	95,20%	94,10%	96,66%	95,72%			1		
ALMACEN		AL-02 ROTACION DE INVENTARIOS	D	-	31,16%	-		Medidores: 25% Elementos y Accesorios:6% Materias Primas: 39%	Medidores: 0,53% Elementos y Accesorios: 0,04% Materias Primas: 0,39%				
ALMACEN		AL-03 CONSUMO INVENTARIO PAPELERIA	D	-	-	-	-	-					Nuevo
SAM	24	SAM-01 MANTENIMIEN TO LOCATIVO	I	<u>&gt;75%</u>	89,7% prom	97,0% prom	98% prom	90,4% prom			1		
CONTABILIDAD	25	CO-01 DÍAS TOTALES EN TRAMITE CUENTAS	I	<u>8dh</u>	3 - 3 - 4	3 - 4 - 3	3 - 4 - 4	0 - 0 - 0			1		



Gestión Integral del Talento Humano	G HUMANA	5	GH-04 APORTE ECONOMICO PROMEDIO POR TRABAJADOR	D	-									
	G HUMANA	6	GH-05 AUSENTISMO POR PERMISOS (horas)	D	-									
	G HUMANA	7	GH-06 AUSENTISMO POR INCAPACIDAD (horas)	D	-									
	SSYST	8	SISO-01 INCIDENTES DE TRABAJO	I	<b>0-5</b>	3	0	1	<u>2</u>			1		

Disminuye el numero de incidentes reportados en relación con el trimestre inmediatamente anterior. Se continua con la investigación del incidente y la ejecución de planes de acción que minimicen la ocurrencia de los eventos. Dos reportes en el mes de Diciembre.



Usos, Oferta y Demanda de Agua potable	PREB	1	GEE-01 GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	I	<b>&gt;90%</b>	100%	100%	100%	<u>100%</u>			1	
	PREB	2	GEE-03 CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION	I	<b>&gt;95%</b>	94,16% prom	93,69% prom	95,06% prom	<u>93,89% prom</u>		11		
	CAPTACION	3	CA-01 CAUDAL CAPTADO (Sistema Tona)	D		1156 L/s prom	1291 L/s prom	881 L/s prom	<u>1018 L/s prom</u>				
	CAPTACION	4	CA-04 DISPONIBILIDAD ESTRUCTURA CANAL	I	<b>99%</b>	99,95% prom	99,63% prom	99,71% prom	<u>99,99% prom</u>			1	
	CAPTACION	5	CA-04 DIFERENCIA DE CAUDAL	I		0 - 0 - 0	6 - 0 - 14	0 - 8 - 0	<u>0 - 9 - 0</u>			1	
	TRATAMIENTO	6	TR02-01 AGUA PRODUCIDA	D	-	6.088.710 m <sup>3</sup> prom	6.152.914 m <sup>3</sup> prom	6.339.113 m <sup>3</sup> prom	<u>6.041.003 m<sup>3</sup> prom</u>				
	TRATAMIENTO	7	TR-02 FUGAS EN PLANTA	D	-	15.494 m <sup>3</sup> agua prom	12.214 m <sup>3</sup> agua prom	17.312 m <sup>3</sup> agua prom	<u>22.257 m<sup>3</sup> agua prom</u>				
													Ante el proceso de reorganización administrativa a que se acogió el Contratista de obra en virtud a la Ley 1116 de 2006, se espera una respuesta de la Superintendencia de Sociedades para determinar que actuaciones se impondrán ante el Contratista de obra respecto de la ejecución del Contrato No. 073 de 2010.



Usos, oferta y demanda de agua potable	TRATAMIENTO	8	TR-03 APOORTE AL SISTEMA POR PLANTA DE TRATAMIENTO	D	-	La Flora: 38,52% Bosconia: 29,93% Floridablanca: 22,89% Morrórico: 8,66%	La Flora: 38,75% Bosconia: 23,12% Floridablanca: 23,72% Morrórico: 14,41%	La Flora: 32,71% Bosconia: 43,84% Floridablanca: 21,54% Morrórico: 1,91%	<u>La Flora:34.38%</u> <u>Bosconia: 37.66%</u> <u>Floridablanca: 20.87%</u> <u>Morrórico: 6.99%</u>				
	TRATAMIENTO	9	TR-04 y 05 CONSUMO INSUMOS QUÍMICOS	D	-	Sulfato Líquido: 50,7 Sulfato Sólido: 24,5 mg/L prom	Sulfato Líquido: 49,5 Sulfato Sólido: 27,3 mg/L prom	Sulfato Líquido: 53,1 Sulfato Sólido: 23,59 mg/L prom	<u>Sulfato Líquido: 59,20</u> <u>Sulfato Sólido: 30,1 mg/L prom</u>				
	TRATAMIENTO	10	TR-06 SUSPENSIONES DE TRATAMIENTO POR CALIDAD DEL R. SURATA	D	-	0	0	0	<u>0</u>				
	TRATAMIENTO	11	TR-07 ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO (ICAP)	I	-	0.0% prom	0.0% prom	0,05% prom	<u>0,00% prom</u>			1	
	TRATAMIENTO	12	TR-08 SUSPENSIÓN CAUDAL TRATAMIENTO POR ALTA TURBIEDAD EN FUENTES DE ABASTECIMIENTO (Horas/trimestre)	D	-	Sistema Tona: 0h Sistema Frio: 0h Sistema Surata: 3h	Sistema Tona: 0h Sistema Frio: 8h Sistema Surata: 5h	Sistema Tona: 0h Sistema Frio: 0h Sistema Surata: 2h	<u>Sistema Tona: 4h</u> <u>Sistema Frio: 4h</u> <u>Sistema Surata: 3h</u>				

INFRAESTRUCTURA	13	MI-01 ATENCION DE SOLICITUDES	I	<u>&gt;95%</u>	89%	84%	94%	<u>87%</u>		1		En el cuarto trimestre el promedio de atención de solicitudes recibidas en la sección fue del 87% estando por debajo de la meta propuesta Debido a que en los meses de Noviembre y Diciembre se atendió el arreglo del cerramiento del tanque San Juan, lo que implicó la movilización de todo el personal de la sección.
INFRAESTRUCTURA	14	MI-02 COSTO OT MANTENIMIENTO	D	-	Sum \$27.516.076	Sum \$25.588.044	Sum \$27.448.924	Sum <u>\$31.967.931</u>				
INFRAESTRUCTURA	15	MI-03 COSTO OT SOLICITUDES SERVICIO	D	-	Sum \$26.099.063	Sum \$24.877.296	Sum \$214.521.286					
MEM	16	COSTO ENERGÍA POR m <sup>3</sup> TRATADO Floridablanca	I		\$3,51 prom	\$3,64 prom	\$3,6 prom	<u>\$3,35 prom</u>			1	



MEM	21	CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO LF	I	<u>≤ 0.015</u>	0,0205 prom	0,0208 prom	0,0216 prom	<u>0,0221 prom</u>	1				De acuerdo con los resultados obtenidos, en la planta Florida se cumplió con la meta establecida. En la planta La Flora no se cumple, ya que no se cuenta con medición de consumo de energía discriminada para el proceso de tratamiento y distribución (Bombeo La Malaña). Adicionalmente, no se tienen resultados para la planta Morrorrico debido a que no existe medición de consumo de energía independiente para el proceso de tratamiento. Teniendo en
MEM	22	CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO MR	I		ND	ND	ND	<u>ND</u>			1		

MEM	23	CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> BOMBEADO	I	<b>&lt;1.26</b>	1,26 [kWh/m3] prom	1,25 [kWh/m3] prom	1,27 [kWh/m3] prom	<u>1,27 [kWh/m3] prom</u>		1		Durante los meses de Diciembre el promedio de utilización del sistema de bombeo es de 31,22 h/día (2 máquinas), aumentando la temperatura en los bobinados del estator y por consiguiente disminuyendo la eficiencia energética. Es necesario realizar el mantenimiento de las válvulas de la Unidad N° 1 y los transformadores de Potencia, para buscar mejorar la eficiencia energética por cada m3 bombeado.
MEM	24	PAGO ENERGIA REACTIVA BOMBEO BOSCONIA	I	<b>&lt;1%</b>	0,00024% prom	% prom	0,00014% prom	<u>0,00013% prom</u>			1	
MEM	25	PAGO ENERGIA REACTIVA EN PLANTAS FLORA, FLORIDA Y MORRO	I	<b>&lt;1%</b>	0%	0%	0%	<u>0%</u>			1	
MEM	26	DISPONIBILIDAD SISTEMA SCADA	I	<b>&gt;98%</b>	96,46% prom	96,93% prom	99,74% prom	<u>99,96% prom</u>			1	
MEM	27	DISPONIBILIDAD EM DE EQUIPOS DEL BOMBEO BOSCONIA	I	<b>&gt;98%</b>	99,19% prom	99,19% prom	99,19% prom	<u>99,21% prom</u>			1	

Usos, Oferta y Demanda de Agua potable	MEM	28	DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS EN PLANTAS DE TRATAMIENTO	I	<b>&gt;98%</b>	99,81% prom	100% prom	97,89% prom	<u>100% prom</u>			1	
	MEM	29	DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS PARQUE AUTOMOTOR	I		99,81% prom	% prom	100% prom	<u>99,94% prom</u>			1	
	MEM	30	DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS DE MEDICION Y ENSAYO	I	<b>&gt;98%</b>	100% prom	98,14% prom	98,64% prom	<u>98,98% prom</u>			1	
	MEM	31	DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS DE SEDE ADMINISTRATIVA	I		99,81% prom	100% prom	100% prom	<u>99,66% prom</u>			1	
	MEM	32	EFICACIA EN LA PLANEACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS PARA LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO	I	<b>&gt;96%</b>	94,74% prom	97,67% prom	97,89% prom	<u>98,01% prom</u>			1	
	MEM	33	EFICACIA EN LA PLANEACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS DE DISTRIBUCIÓN	I		93,65% prom	96,56% prom	97,54% prom	<u>97,4% prom</u>			1	
	MEM	34	PORCENTAJE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	I	<b>&gt;96%</b>	97% prom	100% prom	100% prom	<u>99% prom</u>			1	
	LCCA	35	CC-01 INFORMES A TIEMPO	I	<b>&gt;95%</b>	99,8% prom	99,0% prom	99,0% prom	<u>99,0% prom</u>			1	

LCCA	36	CC-02 TURBIEDAD PROMEDIO AGUA TRATADA RED (NTU)	D		Bucaramanga:0, 96 Floridablanca: 1,43 Girón: 1,14	Bucaramanga: 1,14 Floridablanca: 1,18 Girón: 1,25	Bucaramanga: 0,76 Floridablanca: 0,97 Girón: 0,92	<u>Bucaramanga:</u> 0,92 <u>Floridablanca:</u> 1,02 <u>Girón: 1,02</u>				
LCCA	37	CC-03 COLOR PROMEDIO AGUA TRATADA (Unidades Pt- Co)	D		Bucaramanga: 4,6 Floridablanca: 6,3 Girón: 5,9	Bucaramanga: 4,6 Floridablanca: 4,6 Girón: 5,1	Bucaramanga: 3,7 Floridablanca: 3,9 Girón: 3,7	<u>Bucaramanga:</u> 5,57 <u>Floridablanca:</u> 6,1 <u>Girón: 5,9</u>				
LCCA	38	CC-04 CLORO PROMEDIO AGUA TRATADA (mg Cl2/L)	D		Bucaramanga: 0,92 Floridablanca: 0,95 Girón: 0,77	Bucaramanga: 0,93 Floridablanca: 0,99 Girón: 0,81	Bucaramanga: 1 Floridablanca: 1,03 Girón: 0,90	<u>Bucaramanga:</u> 0,91 <u>Floridablanca:</u> 0,95 <u>Girón: 0,78</u>				
LCCA	39	CC-05 ALUMINIO PROMEDIO AGUA TRATADA (mgAl/L)	D		Bucaramanga: 0,05 Floridablanca: 0,10 Girón: 0,06	Bucaramanga: 0,06 Floridablanca: 0,09 Girón: 0,09	Bucaramanga: 0,04 Floridablanca: 0,06 Girón: 0,04	<u>Bucaramanga:</u> 0,06 <u>Floridablanca:</u> 0,08 <u>Girón: 0,06</u>				
LCCA	40	CC-06 EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED BUCARAMANG A	I	<b>0 - 5%</b>	0,66% prom	0,6% prom	0,15% prom	<u>0,65% prom</u>			1	
LCCA	41	CC-06 EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED FLORIDABLAN CA	I		0,89% prom	0,33% prom	0,26% prom	<u>0,22% prom</u>			1	
LCCA	42	CC-06 EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED GIRON	I		0,92% prom	1,07% prom	0,27% prom	<u>0,59% prom</u>			1	
LCCA	43	CC-07 ENSAYOS INTRALABORA TORIO	I		100% prom	-	100%	<u>98,15%</u>			1	

Usos, Oferta y  
Demanda de  
Agua potable

Usos, Oferta y  
Demanda de  
Agua potable

LCCA	44	CC-08 DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS DEL LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD	I		99,3% prom	98,4% prom	98,5% prom	<u>100% prom</u>			1	
DISTRIBUCION	45	DT-01 ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)	I		19,13% 19,24% 19,18%	19,87% 20,05%	20,85%	<u>21,32%</u>			1	
DISTRIBUCION	46	DT-02 CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE REDES	I	<b>&gt;99,8%</b>	99,76%	99,29%	99,82%	<u>99,82%</u>			1	
DISTRIBUCION	47	DT-03 ATENCIÓN DE DAÑOS MATRICES	I	<b>100%</b>	83,67%	82%	92%	<u>84%</u>		1		En Octubre se registran 44 daños (2 ocasionados y 42 estallados) 6 están pasados de 24h: 1<1h, 1<2h, 1<3h y 3>4h, en Noviembre se registran 77 daños (10 ocasionados y 67 estallados) 20 están pasados de 24h: 2<2h, 3<3 y 15>3h, en Diciembre se reportan 75 daños (15 ocasionados y 60 estallados) 7 están pasados de 24h: 1<1h, 1<2h, 2<3h, 3>3h. Se realizó reposición de red de 328 mt de diferentes diámetros. Se ejecutaron 38 empalmes de
DISTRIBUCION	48	DT-04 ATENCIÓN DAÑOS ACOMETIDAS	I	<b>100%</b>	91%	87%	89%	<u>90%</u>	1			



	DISTRIBUCION	49	DT-05 ATENCIÓN OTROS SERVICIOS	I	<b>100%</b>	85%	86%	88%	<u>86%</u>		1		En el mes de diciembre se conto con un solo revisor por calamidad del segundo	
	DISTRIBUCION	50	DT-06 RESPUESTA A LA SOLICITUD DE DISPONIBILIDA DES DEL SERVICIO	I	<b>100%</b>	100% prom	98,7% prom	100% prom	<u>94% prom</u>			1		
	DISTRIBUCION	51	DT-07 RESPUESTA SOLICITUD DE REVISION DE PROYECTOS HIDRAULICOS	I	<b>100%</b>	100% prom	100% prom	100% prom	<u>64% prom</u>		1			Durante los meses de octubre y noviembre se presenta un retraso en la revision de los proyectos, el primero debido a la salida del revisor externo y el segundo por encontrarse el revisor en vacaciones
	DISTRIBUCION	52	DT-08 RESPUESTA SOLICITUD DE REVISION DE INSTALACIONES HIDRAULICAS	I	<b>100%</b>	93% prom	87% prom	92% prom	<u>48% prom</u>		1			
	DISTRIBUCION	53	DT-09 PERDIDAS POR REBOSE DE TANQUES	I	<b>0</b>	3 evento	0 evento	0 evento	<u>6 evento</u>		1			
Usos, Oferta y Demanda de Agua potable	DISTRIBUCION	54	DT-011 INDICE DE DAÑOS POR Km DE RED	I	<b>&lt;0,25</b>	0,160 (daños/km)	0,140 (daños/km)	0,131 (daños/km)	<u>0,119</u> (daños/km)			1		
	DISTRIBUCION	55	DT-010 PORCENTAJE DE REPOSICION DE REDES	I	<b>0.40%</b>	0,11%	0,06%	0,00%	<u>0.00%</u>		1			
	ESTUDIOS, DISEÑOS E UIINTERVENTO RIAS	56	EDI-01 EJECUCIÓN DE LA INVERSIÓN	I	<b>100%</b>	100%	100%	95%	<u>96%</u>			1		

TOTAL INDICADORES	43	TOTAL DATOS	13
-------------------	----	-------------	----

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2015		
ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
16.3%	11.6%	72.1%

OBJETIVO	AREA	METRICA			RESULTADOS					ESTADO 4TO TRIMESTRE 2015			OBSERVACIONES
					META	1er. trim 2015	2do. Trim 2015	3er. Trim 2015	4to. Trim 2015	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO	
Apropiación Comunitaria	ATD	1	ATD-01 EFICACIA DE LA SUSPENSION ACUMULADA	I	≥72%	69%	74%	78%	80%			1	
	ATD	2	ATD-02 TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA PARA REINSTALACIONES	I	1dh	1,29dh	1,43dh	1,17	1,22	1			
	ATD	3	ATD-03 EFICACIA DE LAS REVISIONES PREVIAS ACUMULADAS	I	≥60%	61%	58%	58%	58%	1			
	ATD	4	ATD-04 EFICACIA DE LAS REVISIONES ESPECIALIZADAS ACUMULADAS	I	80%	81%	83%	82%	83%			1	
	MEDIDORES	5	MED-01 MEDIDORES INSTALADOS REPOSICION	I	-	Reposición: 2310	Reposición: 3412	Reposición acumulado: 4228	Reposición acumulado: 5130			1	
	MEDIDORES	6	MED-02 MEDIDORES INSTALADOS NUEVOS	I	-	Nuevos: 2087	Nuevos: 4459	Nuevos acumulado: 7036	Nuevos acumulado: 11768		1		
	MEDIDORES	7	MED-03 MEDIDORES EN FUNCIONAMIENTO	I	≥95%	96,1%	96,2%	96,1%	95,9%			1	
	CALL	8	CALL-01 % ATENCION	I	≥65%	68% prom	61% prom	64% prom	61% prom		1		

Apropiación Comunitaria	CALL	9	CALL-02 NIVEL DE SERVICIO	I	<b>&gt;55%</b>	57% prom	54% prom	54% prom	<u>53% prom</u>		1		
	CALL	10	CALL-03 TIEMPOS DE RESPUESTA	I	-	32 seg prom	36 seg prom	36 seg prom	<u>40 seg prom</u>			1	
	CALL	11	CALL-04 % EJECUCION LLAMADAS SALIENTES	I	<b>&gt;90%</b>	98%	99%	98%	<u>97%</u>			1	
	CALL	12	CALL-06 NSU (Gestión 2014)	I		83.03% (anual)						1	
	COBRANZAS	13	CB-01 RECAUDO DE CARTERA REFACTURADA	I	<b>30-40%</b>	32,28%	32,41%	31,90%	<u>31,97%</u>			1	
	COBRANZAS	14	CB-02 RECAUDO DE FACTURACIÓN DEL MES	I	<b>&gt;80%</b>	83,68%	83,60%	83,70%	<u>83,58%</u>			1	
	COBRANZAS	15	CB-04 COMPORTAMIENTO RECAUDO MENSUAL	I	-	\$ 9.490 millones prom	\$ 9.499 millones prom	\$ 9.602 millones prom	<u>\$10.298 millones prom</u>			1	
	COBRANZAS	16	CB-03 EFICIENCIA DEL RECAUDO	I	<b>&gt;95%</b>	100,55%	100,06%	100,52%	<u>100,58%</u>			1	
	FACTURACION	17	FA-01 CALIDAD EN LA TOMA DE LECTURAS	I	<b>&gt;99,5%</b>	99,6% prom	99,6% prom	99,5% prom	<u>99,5% prom</u>			1	
	FACTURACION	18	FA-02 SATISFACCION EN LA ENTREGA DE FACTURAS	I	<b>&gt;95%</b>	99,1% prom	98,9% prom	98,3% prom	<u>99% prom</u>			1	
	FACTURACION	19	FA-03 PORCENTAJE DE USUARIOS A CRITICA	D	-	20,9% prom	20,1% prom	20,9% prom	<u>20,6% prom</u>				
	FACTURACION	20	FA-04 TOTAL USUARIOS DE ACUEDUCTO FACTURADOS	D	-	242.670 prom	245.541 prom	246.758 prom	<u>249.180 prom</u>				
	FACTURACION	21	FA-05 VOLUMEN AGUA FACTURADA	D	-	14.354.715	14.207.063		<u>14.529.072</u>				
	FACTURACION	22	FA-06 DOTACION MEDIA	D	-	19,8 prom	19,4 prom	19,4 prom	<u>19,5 prom</u>				

Apropiación Comunitaria

FACTURACION	23	FA-07 FACTURACION TARIFAS SERVICIO DE ACUEDUCTO	D	-	\$24.482,61mill	\$25.255,1mill		\$26.711,34 mill					
PQR	24	PQR-01 TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA ESCRITOS	I	<b>13</b>	11 prom	10 prom	11 prom	<u>11 prom</u>		1			
PQR	25	<u>PQR-02 INDICE DE RECLAMOS</u>	D	-	3428	3160	2854	<u>3158</u>					
PQR	26	PQR-04 PORCENTAJE DE USUARIOS REGISTRAN PQR	I	-	1,94%	1,70%	1,65%	<u>1.43%</u>		1			
PQR	27	PQR-03 MEDIO UTILIZADO PARA LA RECLAMACION	D	-	Verbal: 4092 Escritos: 622	Verbal: 3503 Escritos: 656							
PQR	28	PQR-05 PQR ATENDIDOS POR MUNICIPIO	D	-	Bucaramanga: 2771 Floridablanca: 1284 Girón: 659	Bucaramanga: 3122 Floridablanca: 687 Girón: 350	Bucaramanga: 2948 Floridablanca: 470 Girón: 287	<u>Bucaramanga: 3460 Floridablanca: 621 Girón: 335</u>					
PQR	29	<u>PQR-06 TIEMPO DE ATENCIÓN EN VENTANILLAS</u>	D	-	00:37:41	00:34:38	00:33:18	<u>00:42:22</u>					
SERVICIO CLIENTE	30	SC-01 SOLICITUDES LEGALIZADAS	D	-	2091	2487	2678	<u>4660</u>					
SERVICIO CLIENTE	31	SC-03 SOLICITUDES INCORPORADA S AL SISTEMA	D	-	2070	2374	2558	<u>4754</u>					
SERVICIO CLIENTE	32	SC-02 TIEMPO DE RESPUESTA PROCESO NUEVOS SUSCRIPTORE S	I	<b>&lt;40d</b>	19 días prom	20 días prom	22 días prom	<u>20 días prom</u>		1			
ANTIFRAUDE	33	UA-01 OT EJECUTADA	D	-	66	45	99	<u>278</u>					

	ANTIFRAUDE	34	UA-03 RECAUDO EN CONSUMO POR AGUA NO FACTURADA	D	-	Sum \$67.114.806	Sum \$42.223.720	Sum \$62.958.163	Sum \$56.625.622					
Apropiación Comunitaria	ANTIFRAUDE	35	UA-02 INDICE DE METROS CUBICOS ACTAS + PROVISIONAL ES	D	-	Sum 55.109	Sum 46.528	Sum 60.748	Sum 60.748					
	ANTIFRAUDE	36	UA-04 RECUPERACION	D	-	Sum	Sum \$283.921	Eliminado	Eliminado					
	ANTIFRAUDE	37	UA-05 TENDENCIA DE IRREGULARIDAD AD TECNICA	D	-	E1: 9 E2: 24 E3: 26 E4: 2 E5: 0 E6: 0 Comercial: 4 Pila: 1	E1: 10 E2: 16 E3: 12 E4: 3 E5: 0 E6: 2 Comercial: 2 Pila: 0	E1: 10 E2: 35 E3: 44 E4: 4 E5: 0 E6: 2 Comercial: 6 Pila: 0	E1: 9 E2: 31 E3: 20 E4: 6 E5: 0 E6: 0 Comercial: 2 Pila: 0					
	LCM	38	LCM-03 CUMPLIMIENTO GESTION EQUIPOS	I	>90%	100%	100%	100%	85%		1			
	LCM	39	LCM-02 NIVEL DE COMPETENCIA DEL PERSONAL	I	>8	8,3 Evaluación	9,8 Evaluación	8,3 Evaluación	9,5 Evaluación		1			
	LCM	40	LCM-04 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL CLIENTE	I	<15d	8,2 días	8,9 días	7,6 días	6,5 días		1			
	LCM	41	LCM-06 ATENCIÓN DE SUGERENCIAS /QUEJAS	I	<5d	0	0	0	0		1			
	LCM	42	LCM-07 NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE	I	>80%	95%	100%	100%	100%		1			
	LCM	43	LCM-05 INDICE DE CONFIABILIDAD Y OPORTUNIDAD DEL LCM	I	>13d	15	15	15	13		1			

LCM	44	LCM-01 MEJORA CONTÍNUA DEL SGC DEL LABORATORIO	I	>4/Año	2 acción	0 acción	2 acción	4 acción				1	
-----	----	--	---	--------	----------	----------	----------	----------	--	--	--	---	--

<b>TOTAL INDICADORES</b>	<b>28</b>	<b>TOTAL DATOS</b>	<b>16</b>
--------------------------	-----------	--------------------	-----------

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2015		
ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
7.1%	14.3%	78.6%

OBJETIVO	AREA	METRICA		RESULTADOS						ESTADO 1ER. SEMESTRE 2015			OBSERVACIONES
				META	1er. trim 2015	2do. Trim 2015	3er. Trim 2015	4to. Trim 2015	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO		
	GESTION AMBIENTAL	1	CGA-01 EFICACIA DE LA REFORESTACIÓN	I	100%	5 Ha (en proceso)	6,25 Ha	0 Ha	0 Ha		1		
	GESTION AMBIENTAL	2	CGA-02 HECTÁREAS ADQUIRIDAS PARA LA CONSERVACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO	I	5	0 Ha (Ha en proceso)	0 Ha (Ha en proceso)	1,4 Ha	0 Ha	1			
	GESTION AMBIENTAL	3	CGA-03 CUMPLIMIENTO ASPECTOS AMBIENTALES DE CONTRATISTAS	I	100%			100%	100%			1	
	GESTION AMBIENTAL	4	CGA-04 CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL A LA COMUNIDAD	I	100%				100%			1	

Sostenibilidad Ambiental	GESTION AMBIENTAL	5	CGA-05 CUMPLIMIENTO O CRONOGRAMA DE SENSIBILIZACION AMBIENTAL INTERNO	I	100%					100%			1	
	GESTION AMBIENTAL	6	CGA-06 CUMPLIMIENTO O PROGRAMA DE COMUNICACION AMBIENTAL	I	100%					100%			1	
	GESTION AMBIENTAL	7	CGA-07 EFICACIA DE INVERSIONES PROGRAMADAS PARA LA GESTION AMBIENTAL	I	100%					100%			1	
	GESTION AMBIENTAL	8	CGA-08 INDICE GESTION AMBIENTAL CORPORATIVA	I	2.7					2.5			1	
	GESTION AMBIENTAL	1	Eficacia en la Gestión de los Residuos Peligrosos	D	80%	89%	100%	90%	90%					
	GESTION AMBIENTAL	2	Consumo de Agua/Empleado/ Sede Administrativa	D	<2.7	2,8 m <sup>3</sup> por empleado	2,06 m <sup>3</sup> por empleado	2,6 m <sup>3</sup> por empleado	2,73 m <sup>3</sup> por empleado					
	GESTION AMBIENTAL	3	CGA 008 Eficacia cumplimiento de mantenimiento a plantaciones	D		nuevo								
	SAM		GESTION DEL APROVECHAMIENTO DE LOS RESIDUOS SOLIDOS	D	>60%	67%	63%							Se traslada el control de esta información para Servicios Administrativos

	SAM		Generación de Residuos Peligrosos en el amb (kgRESPEL/Empleado/mes)	D		0,84	0,92						Se traslada el control de esta información para Servicios Administrativos
--	-----	--	---	---	--	------	------	--	--	--	--	--	---

<b>TOTAL INDICADORES</b>	<b>8</b>	<b>TOTAL DATOS</b>	<b>3</b>
--------------------------	----------	--------------------	----------

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2015		
ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
12,5%	12,5%	75,0%

OBJETIVO	AREA	METRICA			RESULTADOS					ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2015			OBSERVACIONES
					META	1er. trim 2015	2do. Trim 2015	3er. Trim 2015	4to. Trim 2015	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO	
ampliación de mercados	Nuevos Abastecimientos	1	NA-01 NUEVOS CAUDALES (GESTIÓN)	I	<b>100%</b>	100%	100%	100%	100%			1	
	A ENVASADA	2	PAE-01 AGUA RECHAZADA POR CALIDAD (%)	I	<b>&lt; 3%</b>	0%	0%	0%	0%			1	
	A ENVASADA	3	PAE-02 PERDIDA DE ENVASE PET (%)	I	<b>&lt; 2%</b>	0,30% prom	0,33% prom	0,38% prom	0,28% prom			1	
	A ENVASADA	4	PAE-03 RECHAZO DE BOLSAS DE AGUA (%)	I	<b>&lt; 5%</b>	9,38% prom	18,33% prom	5,88% prom	15,57% prom	1			
	A ENVASADA	5	PAE-04 PERDIDA DE ENVASE DE BOTELLON (%)	I	<b>1%</b>	0%	0%	0%	0%			1	
	A ENVASADA	6	AE-01 VENTAS UNIDADES AGUA ENVASADA	D	-	Sum 101.841	Sum 100.784	Sum 167.977	Sum 120.802				
	A ENVASADA	7	AE-02 VALOR VENTAS AGUA ENVASADA	D	-	Sum \$81.679.000	Sum \$75.758.300	Sum \$107.045.700	Sum \$86.475.460				



TOTAL INDICADORES	5	TOTAL DATOS	2
-------------------	---	-------------	---

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2015		
ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
20.0%	0.0%	80.0%

OBJETIVO	AREA	METRICA		RESULTADOS					ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2015			OBSERVACIONES	
				META	1er. trim 2015	2do. Trim 2015	3er. Trim 2015	4to. Trim 2015	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO		
mejora continua, tecnología e innovación	SISTEMAS DE INFORMACION	1	SI-01 SOLICITUDES RESUELTAS	I	85%	85,67%	88,40%	97,14%	88,84%			1	
	SISTEMAS DE INFORMACION	2	SI-02 SOLICITUDES APLAZADAS	I	5%	3,71% prom	1,31%	0,46%	1,10%			1	
	SISTEMAS DE INFORMACION	3	SI-04 TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES HELP DESK	I	30 min/soporte	9,67 prom min/soporte	12,11 prom min/soporte	14 prom min/soporte	11,24 prom min/soporte			1	
	SIGI	4	SIGI-01 CUMPLIMIENTO CICLO DE AUDITORIAS ANUAL	I	>98%	-	-	-	99,00%			1	
	SIGI	5	SIGI-02 ACCIONES DE MEJORA (AC-AP) ANUALIDAD	I	1 Acción Mejora / Proceso	-	-	-	25 acciones		1		
	SIGI	1	SIGI-03 EVALUACION AUDITORES/ AUDITORIA ANUALIDAD	D	-	-	-	-	92,7% Auditoría 93,1% Auditores				
	SIGI	2	SIGI-04 HALLAZGOS CICLO AUDITORIA EXTERNA (NO CONFORMIDAD - OBSERVACION)	D	-	-	-	-	NC: 2 OBS: 0				

SGI	3	SGI-05 HALLAZGOS CICLO AUDITORIA INTERNA (NO CONFORMID AD - OBSERVACI ON)	D	-	-	-	-	NC: 15 OBS: 32				
SGI	4	SGI-06 DOCUMENTA CION NORMALIZA DA	D	-	-	-	-	DOCUMENT OS NORMALIZA DOS: 1472				

TOTAL INDICADORES	5	TOTAL DATOS	4
-------------------	---	-------------	---

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2015		
ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO
0.0%	20.0%	80.0%

OBJETIVO	AREA	METRICA		RESULTADOS						ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2015			OBSERVACIONES
				META	1er. trim 2015	2do. Trim 2015	3er. Trim 2015	4to. Trim 2015	ALTO RIESGO	BAJO RIESGO	SIN RIESGO		
buen gobierno	CONTROL GESTION	1	CG-01 COBERTURA AL CONTROL DE GESTIÓN	I	>85%	92%	95%	100%	100%			1	
	CONTROL GESTION	2	CG-02 FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTR OL	I	>85%	67%	0%	0%	100%			1	
	DOCUMENTAL	3	AC-01 EFICACIA DE LA CORRESPON DENCIA EN OPORTUNID AD	I	>90%	99,73% prom	99,57% prom	99,67% prom	99,67% prom			1	
	DOCUMENTAL	4	AC-02 CAUSALES DEVOLUCIO N CORRESPON DENCIA	D	-	Nuevo	5% prom	7,6% prom	7,3% prom				

	COMPRAS	5	SL-01 TIEMPO APROBACIÓN DE CDP	I	<b>&lt; 6 dh</b>	2 3 4	4 1 1	3,3 prom	<u>3,3 prom</u>			1	
buen gobierno	COMPRAS	6	SL-02 TIEMPO APROBACIÓN DE CUADRO COMPARATIVO	I	<b>&lt; 6 dh</b>	1 3 3	5 1 1	2 prom	<u>2 prom</u>			1	
	COMPRAS	7	SL-03 TIEMPO ENTREGA DE ORDEN DE COMPRA AL PROVEEDOR	I	<b>&lt; 6 dh</b>	2 2 2	3 3 2	2,3 prom	<u>2,7 prom</u>			1	
	COMPRAS	8	SL-04 NIVEL DE CUMPLIMIENTO ENTREGAS A CLIENTES	I	<b>&gt;97%</b>	100% 100% 100%	96,5% 100% 100%	100% prom	<u>100% prom</u>			1	
	COMPRAS	9	SL-05 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES	I	<b>&lt;18dh</b>	5 8 9	12 5 4	7 prom	<u>8 prom</u>			1	
	JURIDICA	10	CJ-01 LIBERACIÓN CONTINGENCIA ACREEDORA	D		\$519.283.324	\$654.101.000	\$18.110.447.925	<u>\$1.594.589.000</u>				
	JURIDICA	11	CJ-02 TENDENCIA DE CAUSAS GENERADORAS DE PROCESOS JUDICIALES	I	-	1 Administrativa	2 Operativos 1 Laboral	25% -1 Operativos 50% - 2 Laboral 25% - 1 Administrativo	<u>0% -0</u> <u>Operativos</u> <u>0% - 0</u> <u>Laboral</u> <u>0% - 0</u> <u>Administrativo</u>			1	
	CONTRATAACION	12	DC-01 DURACIÓN ETAPA DE LA INVITACIÓN	I	<b>5dh</b>	1,33dh	1dh	1dh	<u>1dh</u>			1	

	CONTRATACION	13	DC-02 DURACIÓN ETAPA DE SELECCIÓN	I	<b><u>25dh</u></b>	22dh	16dh	18 dh	<u>17 dh</u>			1		
buen gobierno	CONTRATACION	14	DC-03 OPORTUNID AD DE LEGALIZACI ÓN	I	<b><u>2dh</u></b>	1dh	1dh	1dh	<u>1dh</u>			1		
	PRENSA	15	PR-01 OPORTUNI DAD DE PUBLICACI ON POR MEDIOS ESCRITOS	I	<b><u>&gt;80%</u></b>	100%	100%	100%	<u>94%</u>			1		
	PRENSA	16	PR-02 OPORTUNI DAD DE PUBLICACI ON POR MEDIOS RADIALES	I	<b><u>&gt;80%</u></b>	100%	100%	100%	<u>100%</u>			1		

<b>TOTAL INDICADORES</b>	<b>14</b>	<b>TOTAL DATOS</b>	<b>2</b>
--------------------------	-----------	--------------------	----------

ESTADO 4TO. TRIMESTRE 2015		
<b>ALTO RIESGO</b>	<b>BAJO RIESGO</b>	<b>SIN RIESGO</b>
<u>0.0%</u>	<u>0.0%</u>	<u>100.0%</u>