

2013

INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PRESTADORAS  
DE SERVICIOS PÚBLICOS



amb

**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 2013	NUMERO DE USUARIOS	VALOR FACTURADO (Miles de pesos)	CONSUMO PROMEDIO (m <sup>3</sup> / mes - Usuario)
Estrato 1	23.448	5.206.895	17,6
Estrato 2	49.213	13.098.228	17,1
Estrato 3	62.834	20.397.753	16,3
Estrato 4	54.864	18.882.033	16,4
Estrato 5	9.056	5.079.248	18,2
Estrato 6	8.794	5.866.208	20,5
<b>Total Residencial</b>	<b>208.209</b>	<b>68.530.365</b>	<b>16,9</b>
Industrial	139	2.169.609	741,4
Comercial	21.627	16.650.445	27,2
Oficial	724	2.893.283	241,2
Especial	248	769.091	217,3
Provisional	911	1.637.779	287,0
Temporal	801	1.225.695	63,2
Agua en Bloque	1	312.699	N.A.
<b>TOTAL</b>	<b>232.660</b>	<b>94.188.968</b>	<b>20,6</b>

**D. NUMERO DE SOLICITUDES DE CONEXIÓN PRESENTADAS Y ATENDIDAS = 7801**

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

- ✓ Variación Porcentual de la tarifa en el periodo: No existió variación de la tarifa en el año 2013

**G. NIVELES DE SUBSIDIO Y DE CONTRIBUCIÓN**

A continuación se presenta cuadro con niveles de Subsidios y Contribuciones a Diciembre 2013

AÑO 2013	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 2013:**

MES	Continuidad	Horas de Servicio al mes
	(%)	
Enero	99.73	741.99
Febrero	99.24	666.89
Marzo	99.69	741.69
Abril	99.81	718.63
Mayo	99.81	742.59
Junio	99.81	718.63
Julio	99.82	742.66
Agosto	99.53	740.50
Septiembre	99.37	715.46
Octubre	98.96	736.26
Noviembre	99.95	719.64
Diciembre	99.93	743.48

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

MES	Horas Promedio
Enero	4.01
Febrero	4.23
Marzo	3.60
Abril	3.58
Mayo	3.65
Junio	3.79
Julio	3.39
Agosto	3.47
Septiembre	4.51
Octubre	3.80
Noviembre	2.93
Diciembre	4.05

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

RESUMEN QUEJAS DEL SERVICIO AÑO 2013			TOTAL QUEJAS	
MES	PRESIÓN FUERA DE RANGO	SIN AGUA	RECIBIDAS	ATENDIDAS
Enero	4	2	6	6
Febrero	2	0	2	2
Marzo	5	0	5	5
Abril	10	2	12	12
Mayo	13	4	17	17
Junio	17	11	28	28
Julio	4	9	13	13
Agosto	19	13	32	32
Septiembre	11	7	18	18
Octubre	21	8	29	29
Noviembre	10	20	30	30
Diciembre	4	2	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>	<b>78</b>	<b>198</b>	<b>198</b>

**QUEJAS REPORTADAS POR ESCRITO A LA COORDINACIÓN DE PQR AÑO 2013:**

Se recibieron y atendieron 51 quejas contra la prestación del servicio, 37 de ellas por fallas en la continuidad, 6 por fallas en la calidad del servicio, y 8 por atención del trabajador en visitas técnicas.

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

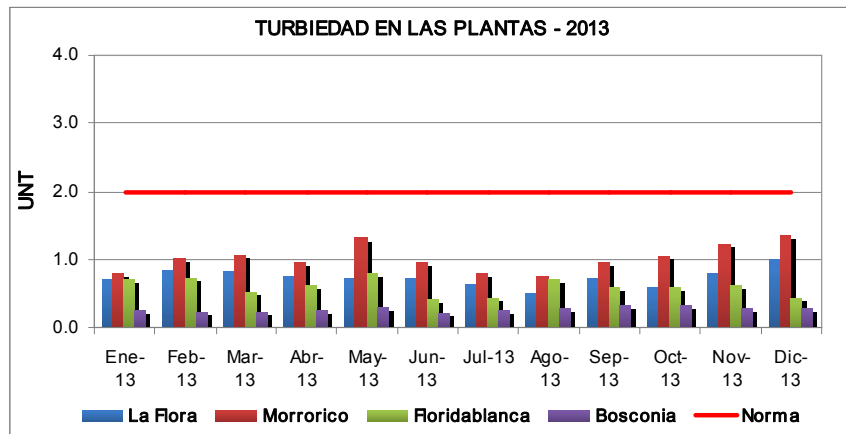
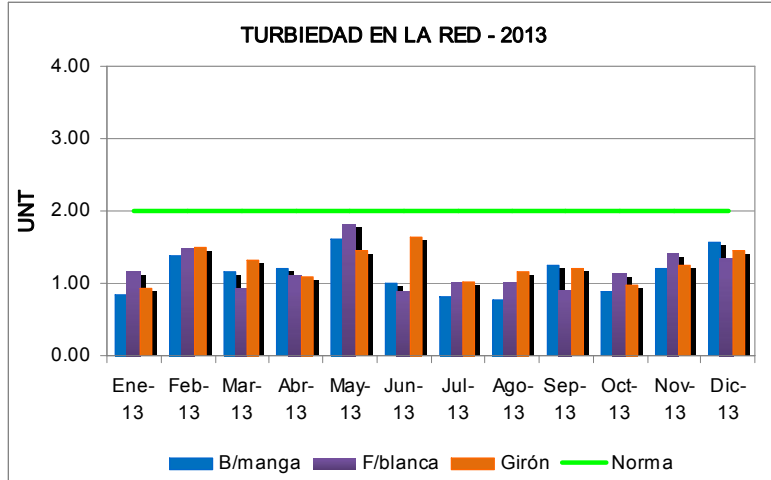
INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA AÑO 2013						
VOLUMEN FACTURADO		VOLUMEN SALIDA DE PLANTAS		VOLUMEN ANC	% IANC Mensual	IANC
Mes Facturado	(m <sup>3</sup> )	MES	(m <sup>3</sup> )	(m <sup>3</sup> )		por X 12 meses
Enero	4,580,962	Noviembre	5,793,573	1,212,611	20.93%	22.29%
Febrero	4,676,053	Diciembre	6,131,702	1,455,649	23.74%	21.98%
Marzo	4,854,720	Enero	6,090,186	1,235,466	20.29%	21.69%
Abril	4,576,308	Febrero	5,453,826	877,518	16.09%	21.43%
Mayo	4,472,212	Marzo	6,035,581	1,563,369	25.90%	21.61%
Junio	4,875,718	Abril	6,074,324	1,198,606	19.73%	21.66%
Julio	4,900,411	Mayo	6,178,215	1,277,804	20.68%	21.42%
Agosto	4,698,277	Junio	5,947,456	1,249,179	21.00%	21.48%
Septiembre	4,720,259	Julio	6,246,245	1,525,986	24.43%	21.63%
Octubre	4,784,209	Agosto	6,196,885	1,412,676	22.80%	21.68%
Noviembre	4,722,368	Septiembre	6,013,521	1,291,153	21.47%	21.76%
Diciembre	4,765,911	Octubre	6,103,352	1,337,441	21.91%	21.64%
<b>TOTAL</b>	<b>56,627,408</b>		<b>72,264,866</b>	<b>15,637,458</b>		<b>21.64%</b>

**N. NÚMERO DE TRABAJADORES POR CADA 1.000 USUARIOS : 2.17**

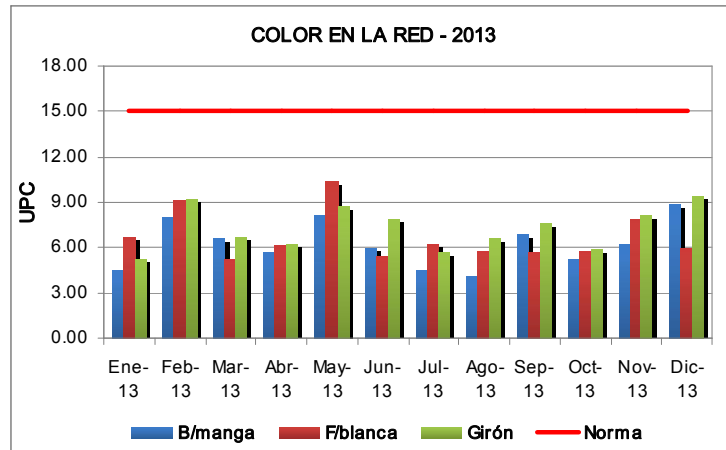
## O. CALIDAD DEL AGUA (TURBIEDAD, COLIFORMES Y COLOR)

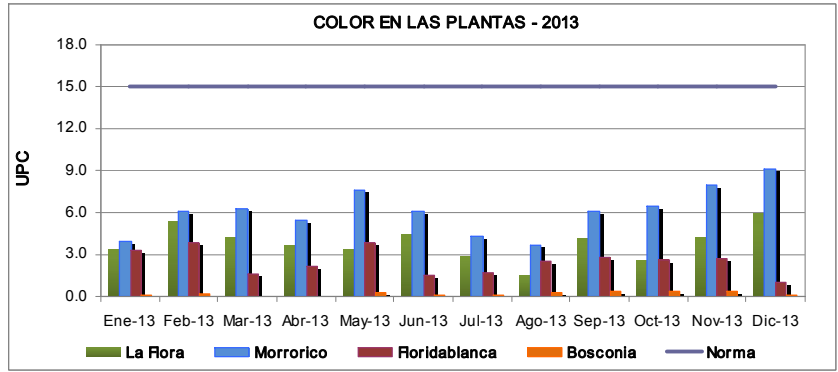
### Calidad del Agua por Municipio

#### Turbiedad Promedio Agua Tratada Año 2013

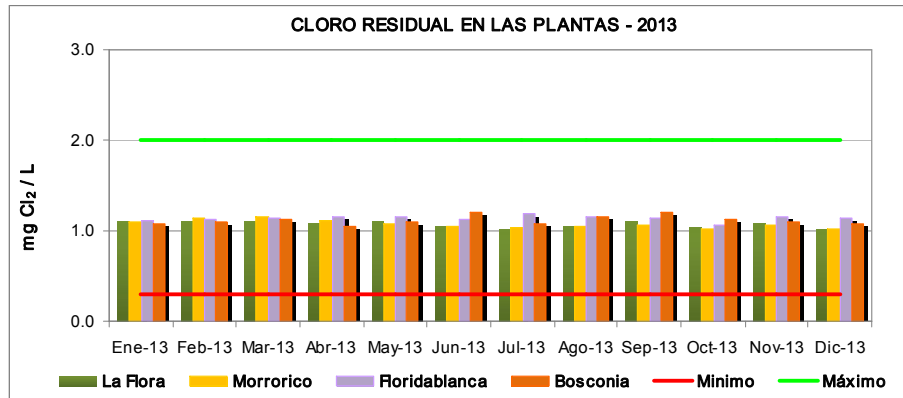
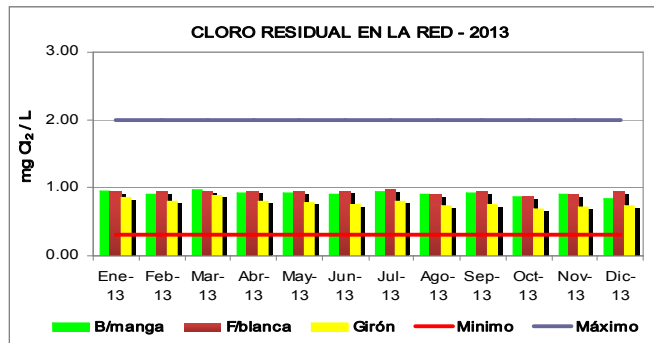


#### Color Aparente Agua Tratada Año 2013





Cloro Residual Agua Tratada Año 2013



CUADRO RESUMEN CALIDAD DE AGUA RED AÑO 2013

Municipio	Bucaramanga			Floridablanca			Girón		
	Turbiedad	Color	Coliformes	Turbiedad	Color	Coliformes	Turbiedad	Color	Coliformes
MESES	UNT	UPC	M. Positivas	UNT	UPC	M. Positivas	UNT	UPC	M. Positivas
Enero	0.84	4.5	0.0	1.15	6.6	0.0	0.93	5.2	0.0
Febrero	1.39	8.0	0.0	1.47	9.1	0.0	1.51	9.2	0.0
Marzo	1.15	6.5	0.0	0.94	5.2	0.0	1.31	6.6	0.0
Abril	1.21	5.6	0.0	1.12	6.1	0.0	1.09	6.2	0.0
Mayo	1.61	8.1	0.0	1.82	10.3	0.0	1.45	8.7	0.0
Junio	0.99	5.9	0.0	0.89	5.4	0.0	1.64	7.9	0.0
Julio	0.81	4.5	0.0	1.02	6.2	0.0	1.02	5.6	0.0
Agosto	0.78	4.1	0.0	1.03	5.7	0.0	1.17	6.5	0.0
Septiembre	1.24	6.9	0.0	0.92	5.6	0.0	1.20	7.6	0.0
Octubre	0.88	5.2	0.0	1.14	5.7	0.0	0.98	5.8	0.0
Noviembre	1.20	6.2	0.0	1.40	7.9	0.0	1.26	8.1	0.0
Diciembre	1.57	8.8	0.0	1.35	5.9	0.0	1.46	9.4	0.0
PROMEDIO	1.14	6.19	0.0	1.19	6.64	0.00	1.25	7.23	0.00

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 especificados 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 = 101,24%

S.COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO DE AGUA = \$ 1.416,19 a Diciembre de 2013, equivalente al Costo Medio de Referencia

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

FUENTES DE ABASTECIMIENTO QUE SE ESTAN UTILIZANDO PARA CAPTAR EL RECURSO HIDRICO

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

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

**TIPOS DE MEDICION amb 2013**

AREA	PROCESOS	INDICADORES - INDICES	ESTADISTICOS	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
<b>G E R E N C I A  G E N E R A L</b>	<b>CONTROL DE GESTION</b>	CG-01 COBERTURA AL CONTROL DE GESTIÓN		87,5%	100%	<u>94%</u>	100%
		CG-02 FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL		100%	100%	<u>100%</u>	<u>100%</u>
	<b>SISO</b>	SISO-01 INDICE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES		0,4 0,2 0	0,2 0 0	0,2 0,4 0	0,2 0,0 0,4
		SISO-02 INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO		1 0,4 0,4	0,6 0,6 1	0,4 0,2 0,8	1,4 0,6 0
		SISO-04 INDICE DE SEVERIDAD DE ACCIDENTE DE TRABAJO		2,8 0,8 3,4	3,4 3 2	2 0,2 2,2	10 1 0
		SISO-07 CUMPLIMIENTO DEL PSO		29%	39%	<u>54%</u>	<u>78%</u>
		SISO-08 INSPECCIONES		-	-	-	-
		SISO-09 EJECUCION DE CAPACITACIONES		24%	26%	<u>53%</u>	<u>82%</u>
		<b>GESTIÓN HUMANA</b>	GH-01 CUMPLIMIENTO DE PERFILES DE CARGO		Personal Categorías cumple: <b>396</b> Personal Categoría No cumple: <b>5</b> Personal Dirección, Manejo y Confianza cumple: <b>103</b>		
	GH-02-1 EVALUACIONES DEL DESARROLLO			Bueno: 5% Excelente: 95%			
	GH-02-2 EVALUACIONES EN COMPETENCIAS LABORALES			Certificados: 396	16	Por certificar:	
			GH-03 FACILIDADES ECONOMICAS PROMEDIO POR TRABAJADOR		-		
			GH-04 APORTE ECONOMICO PROMEDIO POR TRABAJADOR		-		
			GH-05 AUSENTISMO POR PERMISOS (horas)		7,79%		
			GH-06 AUSENTISMO POR INCAPACIDAD (horas)		1,54%		
	<b>EMBALSE DE</b>	GEE-01 GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS		90,00%	85,00%	<u>90,00%</u>	<u>90,00%</u>



	<b>BUCARAMANGA</b>	GEE-03 CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION		95,33% prom	97,78% prom	<u>101,1% prom</u>	<u>99,83% prom</u>
	<b>PRENSA Y COMUNICACIONES</b>	OPORTUNIDAD DE PUBLICACION POR MEDIOS ESCRITOS		100%	91%	<u>100%</u>	<u>100,00%</u>
OPORTUNIDAD DE PUBLICACION POR MEDIOS RADIALES			100%	100%	<u>100%</u>	100%	
<b>S E C R E T A R I A G E N E R A L</b>	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	AC-01 EFICACIA DE LA CORRESPONDENCIA EN OPORTUNIDAD		99,7% prom	99,9% prom	<u>99,67% prom</u>	<u>99,63% prom</u>
	<b>GESTION COMPRAS</b>	SL-01 TIEMPO DE APROBACIÓN DE CDP		4	5	5	4
				3	4,5	3	3
				3	4	4	1
		SL-02 TIEMPO APROBACIÓN DE CUADRO COMPARATIVO		4	3	2	2
				3	2	2	1
				2	3	3	1
	SL-03 TIEMPO ENTREGA DE ORDEN DE COMPRA AL PROVEEDOR		1	3	2	3	
			2	1	2	2	
			1	3,54	3	1	
SL-04 NIVEL DE CUMPLIMIENTO ENTREGAS A CLIENTES		100%					
		98%	99,7 % prom	<u>100% prom</u>	<u>100% prom</u>		
		98%					
<b>GESTION LEGAL Y JURIDICA</b>		<u>CJ-01 LIBERACIÓN CONTINGENCIA ACREEDORA</u>		\$173 mill	\$126,6 mill	<u>\$ 59.853 mill</u>	<u>\$1.781 mill</u>
	CJ-02 TENDENCIA DE CAUSAS GENERADORAS DE PROCESOS JUDICIALES		75% Administrativas 25% Laborales	50% Operativas 50% Laborales	60% Operativas 40% Laborales	100% Operativa	
<b>CONTRATACION</b>	DC-01 DURACIÓN ETAPA DE LA INVITACIÓN		2 dh	1 dh	<u>2dh</u>	1dh	
	DC-02 DURACIÓN ETAPA DE SELECCIÓN		16 dh	19 dh	<u>19 dh</u>	<u>16 dh</u>	
	DC-03 OPORTUNIDAD DE LEGALIZACIÓN		2 dh	1 dh	<u>1 dh</u>	<u>1 dh</u>	
		FIN-01 TARIFA MEDIA BASICA		\$1707,62/m <sup>3</sup>	\$1707,62/m <sup>3</sup>	<u>\$1707,62/m<sup>3</sup></u>	<u>\$1707,62/m<sup>3</sup></u>

	FIN-02 COSTO TOTAL/INGRESO TOTAL		72,92%	69,12%	<u>68,15%</u>	<u>70,41%</u>	
	FIN-03 SERVICIO DE LA DEUDA / INGRESOS OPERACIONALES		<u>2,67%</u>	<u>2,73%</u>	<u>2,71%</u>	<u>3,46%</u>	
	FIN-04 MARGEN EBITDA		26,39%	29,02%	<u>30,08%</u>	<u>29,33%</u>	
	FIN-05 RAZÓN CORRIENTE O LIQUIDEZ		2,27	1,54	<u>0,89</u>	<u>1,36</u>	
	FIN-06 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO		15,96%	17,76%	<u>20,42%</u>	<u>22,05%</u>	
	FIN-07 PROPIEDAD O RAZON DE INDEPENDENCIA FINANCIERA		84,04%	82,24%	<u>79,58%</u>	<u>77,55%</u>	
FINANCIERA	FIN-08 COBERTURA DE INTERESES		<u>1521,08%</u>	<u>988,21%</u>	<u>1064,85%</u>	<u>848,81%</u>	
	FIN-09 MARGEN DE UTILIDAD OPERACIONAL		18,21%	28,83%	<u>29,8%</u>	<u>27,77%</u>	
	FIN-010 UTILIDAD NETA / INGRESO TOTAL		13,05%	16,70%	<u>17,92%</u>	<u>16,23%</u>	
	FIN-011 RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO		0,61%	1,50%	<u>2,4%</u>	<u>2,70%</u>	
	FIN-012 COSTOS PERSONAL / COSTOS OAM		48,53%	54,65%	<u>53,98%</u>	<u>53,42%</u>	
	FIN-013 (COSTOS OAM / VOLUMEN FACTURADO)/TMBR		87,36%	82,2%	<u>80,84%</u>	<u>82,91%</u>	
	FIN-014 EFICIENCIA DEL RECAUDO		97,03%	117,35%	<u>99,46%</u>	<u>101,81%</u>	
	FIN-015 RENDIMIENTO DE LA INVERSIÓN		0,51%	1,23%	<u>1,91%</u>	<u>2,10%</u>	
	EJECUCION	FIN-016 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LA INVERSIÓN		94,35%	86,11%	<u>121,37%</u>	<u>93,53%</u>
		FIN-017 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LOS INGRESOS		70,61%	85,65%	<u>76,77%</u>	<u>97,63%</u>
PRESUPUESTAL	FIN-018 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LOS EGRESOS		264,55%	146,02%	<u>111,8%</u>	<u>94,93%</u>	

<b>S I S T E M A S</b>	<b>PRESUPUESTAL</b>	CP-01 NO. DIAS DEMORA DEL CIERRE MENSUAL		4 días promedio	3 días promedio	<u>3 días prom</u>		
	<b>TESORERIA</b>	TE-01 RECEPCION Y PAGO DE CUENTAS		92% prom	75% prom	<u>91% prom</u>	<u>86% prom</u>	
	<b>BIENES</b>		BI-01 SINIESTROS POR RAMO	16	12	<u>11</u>		
	<b>GESTION SISTEMAS DE INFORMACION</b>		SI-01 SOLICITUDES RESUELTAS		86,36% prom	89,83% prom	<u>95,67% prom</u>	<u>97,5% prom</u>
			SI-02 SOLICITUDES APLAZADAS		0% prom	1,14% prom	<u>0,57% prom</u>	<u>0,56% prom</u>
			SI-03 SOLICITUDES PARCIALMENTE RESUELTAS		0% prom	0% prom	<u>0% prom</u>	<u>0% prom</u>
			SI-04 TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES HELP DESK		10,36 prom	7,75 prom	<u>8,08 prom</u>	<u>11,06 prom</u>
	<b>ALMACEN GENERAL</b>		AL-02 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL DESPACHO		90,62% prom	90,94% prom	<u>92,19% prom</u>	<u>91,31% prom</u>
				AL-04 ROTACION DE INVENTARIOS	26,51 32,72 26,03	29,37 27,4 25,25	29,25 28,12 30,57	28,12 29,85 26,87
		<b>SERVICIOS GENERALES</b>	SAM-01 MANTENIMIENTO LOCATIVO		86,7% prom	98,4% prom	<u>98,9% prom</u>	<u>96% prom</u>
	<b>CONTABILIDAD</b>		CO-01 DÍAS TOTALES EN TRAMITE CUENTAS		5,7 prom	6,7 prom	<u>5,3 prom</u>	
			CO-02 DÍAS DE TRAMITE EN LA GERENCIA FINANCIERA		1,79 prom	1,6 prom	<u>1 prom</u>	
			CO-03 DÍAS EN REPROCESO DE CUENTAS		3,9 prom	13,9 prom	<u>8,6 prom</u>	
			CO-04 DÍAS EN CONCILIACIONES BANCARIAS		1,77 prom	4,2 prom	<u>3 prom</u>	
	<b>ATD</b>		ATD-02 EFICACIA DE LA SUSPENSION DRASTICA		118 - 139 - 131%	43 - 43 - 56%	<u>58% prom</u>	<u>68% prom</u>
		ATD-03 EFICACIA DE LA SUSPENSION		29 - 41 - 171%	31 - 50 - 50%	<u>47% prom</u>	<u>47% prom</u>	

	ATD-04 EFICACIA DE LAS REVISIONES PREVIAS		44 - 42 - 41	41 - 43 - 40	<u>50% prom</u>	<u>58% prom</u>
	EFICACIA DE LAS REVISIONES ESPECIALIZADAS		79 - 88 - 88	85 - 84 - 86	<u>83% prom</u>	<u>86%prom</u>
<b>MEDIDORES</b>	MED-01 MEDIDORES INSTALADOS		Nuevos: 1945 Reposición: 2723	Nuevos: 4231 Reposición: 6076	<u>Nuevos: 5797</u> <u>Reposición: 9849</u>	<u>Nuevos: 7.596</u> <u>Reposición: 13.486</u>
	MED-02 MEDIDORES EN FUNCIONAMIENTO		96,94%	96,54%	<u>96.51%</u>	<u>96.56%</u>
<b>CALL</b>	CALL-01 % ATENCION		65,03% prom	72,03%	<u>72.00%</u>	<u>65% prom</u>
	CALL-02 NIVEL DE SERVICIO		45% prom	55%	<u>58%</u>	<u>54% prom</u>
	CALL-03 TIEMPOS DE RESPUESTA		35 seg prom	25 seg prom	<u>23 seg prom</u>	<u>32 seg prom</u>
<b>CENTER</b>	CALL-04 % EJECUCION LLAMADAS SALIENTES		97% prom	94% prom	<u>100% prom</u>	<u>94% prom</u>
	CALL-06 NSU (Gestión 2012)		79,96%			
<b>COBRANZAS</b>	CB-01 RECUPERACIÓN DE CARTERA REFACTURADA		30% prom	30,66% prom	<u>20.86% prom</u>	<u>20.98% prom</u>
	CB-02 RECUPERACIÓN DE FACTURACIÓN DEL MES		81,64% prom	82,42% prom	<u>82.11% prom</u>	<u>82.27% prom</u>
		CB-E 01 COMPORTAMIENTO RECAUDO MENSUAL	\$8620 prom	\$8585 prom	<u>\$8765 prom</u>	<u>\$ 5992 prom</u>
	<u>CB-03 EFICIENCIA DEL RECAUDO</u>		98,6% prom	98,59% prom	<u>99,23% prom</u>	<u>101,03% prom</u>
<b>FACTURACION</b>	FA-01 CALIDAD EN LA TOMA DE LECTURAS		99,4% prom	99,4% prom	<u>99,4% prom</u>	<u>99,5% prom</u>
	FA-02 SATISFACCION EN LA ENTREGA DE FACTURAS		95,76% prom	96,71% prom	<u>97.87% prom</u>	<u>98% prom</u>
		FA-03 PORCENTAJE DE USUARIOS A CRITICA	20,4% prom	20,3% prom	<u>19,9% prom</u>	<u>19,6% prom</u>

FACTURACION		FA-04 TOTAL USUARIOS DE ACUEDUCTO FACTURADOS	225.831 226.703 227.139	227.841 227.841 229.115	230.060 230.649 231.233	231.862 232.363 232.660
		FA-05 VOLUMEN AGUA FACTURADA	4.580.962 4.676.053 4.854.720	4.576.308 4.472.212 4.875.718	4.900.411 4.698.277 4.720.259	4.784.209 4.722.278 4.765.911
		FA-06 DOTACION MEDIA	20,3 20,6 21,4	20,1 19,6 21,3	21,3 20,4 20,4	20,6 20,3 20,5
		FA-07 FACTURACION TARIFAS SERVICIO DE ACUEDUCTO	7.654.323 7.769.342 8.027.135	7.673.958 7.522.169 8.031.421	8.077.029 7.828.656 7.866.342	7.951.953 7.866.528 7.920.116
PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS		PQR-01 TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA ESCRITOS	10,3 prom	11,3 prom	<u>11,3 prom</u>	<u>11 prom</u>
		<u>PQR-INDICE DE RECLAMOS</u>	2445 prom	3061 prom	<u>3016 prom</u>	<u>2756 prom</u>
		PQR-04 PORCENTAJE DE USUARIOS REGISTRAN PQR	4,23% prom	5,08% prom	<u>4,95% prom</u>	<u>4,7% prom</u>
		PQR-07 MEDIO UTILIZADO PARA LA RECLAMACION	Verbal: 9011 prom Escritos: 576 prom	Verbal: 10863 prom Escritos: 682 prom	<u>Verbal: 10729 prom</u> <u>Escritos: 648 prom</u>	<u>Verbal: 10345 prom</u> <u>Escritos: 575 prom</u>
		PQR-014 PQR ATENDIDOS POR MUNICIPIO	Bucaramanga: 7360 Floridablanca: 1439 Girón: 788 Kennedy:0	Bucaramanga: 8863 Floridablanca: 1856 Girón: 827 Kennedy:0	Bucaramanga: 9131 Floridablanca: 1562 Girón:685 Kennedy:0	Bucaramanga: 8496 Floridablanca: 1673 Girón:751 Kennedy=0
VINCULACION NUEVOS SUSCRIPTORES		SC-01 SOLICITUDES LEGALIZADAS	807 - 753 - 737	412 - 958 - 495	<u>555 prom</u>	<u>606 prom</u>
		SC-03 SOLICITUDES INCORPORADAS AL SISTEMA	771- 810 - 574	986 - 621 - 658	<u>526 prom</u>	<u>601 prom</u>
		SC-02 TIEMPO DE RESPUESTA PROCESO NUEVOS SUSCRIPTORES	19,3 prom	17 prom	<u>19,7 prom</u>	<u>17,7 prom</u>
		UA-01 RECAUDO EN CONSUMO POR AGUA NO FACTURADA	Sum \$35,9 mill	Sum \$ 31,8 mill	<u>Sum \$46,78 mill</u>	<u>Sum \$ 23,8 mill</u>

UNIDAD ANTIFRAUDE	UA-02 INDICE DE METROS CUBICOS ACTAS + PROVISIONALES	<u>Sum 44580</u>	<u>Sum 41324</u>	<u>Sum 36804</u>	<u>Sum \$ 67875</u>
	UA-03 IRREGULARIDADES ENCONTRADAS (OT087-125)	<u>Sum 70</u>	<u>Sum 57</u>	<u>Sum 145</u>	<u>Sum 50</u>
	UA-04 DINERO RECUPERADO POR CONTROL Y SEGUIMIENTO Y OTROS CONCEPTOS	Sum \$10,47 mill	Sum \$821 mil	<u>Sum \$1.07mill</u>	<u>Sum \$2.38 mill</u>
LABORATORIO CALIBRACION DE MEDIDORES	<u>LCM-03 CUMPLIMIENTO GESTION EQUIPOS</u>	92%	100%	<u>98%</u>	<u>100%</u>
	LCM-04 NIVEL DE COMPETENCIA DEL PERSONAL	8,7 Evaluación	9,9 Evaluación	<u>9 Evaluación</u>	<u>9.2 Evaluación</u>
	LCM-05 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL CLIENTE	3,2 días	5,7 días	<u>9,5 días</u>	<u>26,5 días</u>
	LCM-06 ATENCION DE SUGERENCIAS	No se presentan	No se presentan	<u>3 días</u>	<u>No se presentan</u>
	LCM-07 NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE	100%	96%	<u>100%</u>	<u>98%</u>
	<u>LCM-08 INDICE DE CONFIABILIDAD Y OPORTUNIDAD DEL LCM</u>	15	15	<u>15</u>	<u>11</u>
	<u>LCM-01 MEJORA CONTÍNUA DEL SGC DEL LABORATORIO</u>	4 acciones	2 acciones	<u>2 acciones</u>	<u>0 acciones</u>
AGUA ENVASADA - COMERCIALIZACION	AE-01 VARIACION EN VENTAS AGUA ENVASADA	-35,6%	-35,3%	<u>-27%</u>	
	AE-02 VARIACION EN VENTAS UNIDADES	-60,5%	-51,76%	<u>-42%</u>	
	VENTAS UNIDADES AGUA ENVASADA	Sum 143. 673	Sum 138.769	<u>Sum 170.876</u>	<u>Sum 166.695</u>

	VALOR VENTAS AGUA ENVASADA		Sum \$ 104.701.486	Sum \$ 96.476.212	<u>Sum \$ 115.874.970</u>	<u>Sum \$ 119.232.628</u>
<b>CAPTACION</b>	CA-01 CAUDAL CAPTADO (Sistema Tona)		1277L/s prom	1368L/s prom	<u>1270L/s prom</u>	<u>1382 L/s prom</u>
	CA-04 DISPONIBILIDAD ESTRUCTURA CANAL		99,77% prom	99,37% prom	<u>88,9% prom</u>	<u>99,46% prom</u>
<b>TRATAMIENTO</b>	TR02-01 AGUA PRODUCIDA		5.937.899 m <sup>3</sup> prom	6.149.839 m <sup>3</sup> prom	<u>6.225.598 m<sup>3</sup> prom</u>	<u>6.098.041 m<sup>3</sup> prom</u>
	TR-02 FUGAS EN PLANTA		7210 prom	8222 prom	<u>8459 prom</u>	<u>10520 prom</u>
	TR02-03 APOORTE AL SISTEMA POR PLANTA DE TRATAMIENTO		La Flora: 40,6% Bosconia: 22,2% Floridablanca: 22,4% Morrórico: 14,8%	La Flora: 39,5% Bosconia: 20,4% Floridablanca: 22,5% Morrórico: 17,7%	La Flora: 38,3% Bosconia: 24,3% Floridablanca: 22,9% Morrórico: 14,6%	La Flora: 39,4% Bosconia: 21,8% Floridablanca: 21,2% Morrórico: 17,6%
	TR02-04 CONSUMO INSUMOS QUÍMICOS		Sulfato Liquido: 45,71 Sulfato Sólido: 27 mg/L prom	Sulfato Liquido: 48 Sulfato Sólido: 26,1 mg/L prom	Sulfato Liquido: 50 Sulfato Sólido: 18,5 mg/L prom	Sulfato Liquido: 54,92 Sulfato Sólido: 23,2 mg/L prom
	TR02-06 SUSPENSIONES DE TRATAMIENTO POR CALIDAD DEL R. SURATA		0	0	0	0
	TR02-07 ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO (ICAP)		0.22% prom	0,0% prom	<u>0.0% prom</u>	<u>0.0% prom</u>
	TR02-08 SUSPENSIÓN CAUDAL TRATAMIENTO POR ALTA TURBIEDAD EN FUENTES DE ABASTECIMIENTO (Horas/mes)		Sistema Tona: 13 h Sistema Frío: 27h Sistema Surata: 6h	Sistema Tona: 13h Sistema Frío: 8h Sistema Surata: 16h	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 3h Sistema Surata: 15h	Sistema Tona: 16h Sistema Frío: 6 h Sistema Surata: 36 h
	<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA</b>	MI-01 MANTENIMIENTO PREVENTIVO		100%	100%	<u>100%</u>
	EM-01 COSTO ENERGÍA POR m <sup>3</sup> TRATADO Floridablanca		\$ 3,87 prom	\$3,99 prom	<u>\$3.74 prom</u>	<u>\$ 3.80 prom</u>

MANTENIMIENTO  
ELECTRO MECANICO

	COSTO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO La Flora		\$ 3,79 prom	\$3,83 prom	<u>\$3,94 prom</u>	<u>\$ 4,10 prom</u>
	COSTO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO Morrорico		\$ 6,16 prom	\$3,16 prom	ND	ND
	COSTO ENERGIA POR m <sup>3</sup> BOMBEADO		\$227,68 prom	\$228,82 prom	<u>\$228,17prom</u>	<u>\$ 225,81 prom</u>
	EM-02 CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO Floridablanca		0,0126 prom	0,0127 prom	<u>0,0120 prom</u>	<u>0,0124 prom</u>
	CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO La Flora		0,0147 prom	0,0147 prom	<u>0,0152 prom</u>	<u>0,0162 prom</u>
	CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO Morrорico		0,0184 prom	0,0092 prom	ND	ND
	CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> BOMBEADO		1,257 prom	1,255 prom	<u>1,25 prom</u>	1,24 [kWh/m3] prom
	EM-03 PAGO ENERGIA REACTIVA BOMBEO BOSCONIA		0,0048% prom	0,0067% prom	<u>0,0017% prom</u>	<u>0,0029% prom</u>
	EM-03 PAGO ENERGIA REACTIVA EN PLANTAS FLORA, FLORIDA Y MORRO		0,0550% prom	0,2680% prom	<u>0%</u>	<u>0,0053% prom</u>
	EM-04 DISPONIBILIDAD SISTEMA SCADA		97,15% prom	99,74% prom	<u>98,82% prom</u>	<u>97,09% prom</u>
	EM-05 DISPONIBILIDAD EM DE EQUIPOS DEL BOMBEO BOSCONIA		98,37% prom	98,59% prom	<u>99,16% prom</u>	<u>99,06% prom</u>
MANTENIMIENTO ELECTRO MECANICO	DISPONIBILIDAD EM DE EQUIPOS EN PLANTAS DE TRATAMIENTO		99,34% prom	99,99% prom	<u>100% prom</u>	<u>100% prom</u>
	DISPONIBILIDAD EM DE EQUIPOS DE MEDICION Y ENSAYO		99,97% prom	99,17% prom	<u>97,83% prom</u>	<u>96,29% prom</u>
	DISPONIBILIDAD EM DE EQUIPOS PARQUE AUTOMOTOR		99,99% prom	100% prom	<u>100% prom</u>	<u>99,99% prom</u>
	EFICACIA EN LA PLANEACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS PARA LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO		88,64% prom	96,41% prom	<u>97,38% prom</u>	<u>97,15% prom</u>



	EFICACIA EN LA PLANEACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS ELECTROMECAÑICOS DE DISTRIBUCIÓN		73,59% prom	95,24% prom	<u>88,44% prom</u>	<u>73,63% prom</u>
	<u>EM-06 PORCENTAJE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO</u>		88,14% prom	91,91% prom	<u>90,48% prom</u>	<u>92,10% prom</u>
<b>LABORATORIO CONTROL</b>	CC-01 INFORMES A TIEMPO		99,8% prom	99,8% prom	<u>99,5% prom</u>	99,9% prom
		CC-02 TURBIEDAD PROMEDIO AGUA TRATADA RED	Bucaramanga: 1,13 Floridablanca: 1,19 Girón: 1,25	Bucaramanga: 1,27 Floridablanca: 1,28 Girón: 1,39	Bucaramanga: 0,94 Floridablanca: 0,99 Girón: 1,13	Bucaramanga: 1,22 Floridablanca: 1,30 Girón: 1,23
		CC-03 COLOR PROMEDIO AGUA TRATADA	Bucaramanga: 6,3 Floridablanca: 7 Girón: 7	Bucaramanga: 6,5 Floridablanca: 7,3 Girón: 7,6	Bucaramanga: 5,2 Floridablanca: 5,8 Girón: 6,6	Bucaramanga: 6,7 Floridablanca: 7,13 Girón: 7,8
		CC-04 CLORO PROMEDIO AGUA TRATADA	Bucaramanga: 0,94 Floridablanca: 0,94 Girón: 0,84	Bucaramanga: 0,91 Floridablanca: 0,95 Girón: 0,78	Bucaramanga: 0,92 Floridablanca: 0,94 Girón: 0,76	Bucaramanga: 0,87 Floridablanca: 0,91 Girón: 0,71
<b>CALIDAD DE AGUAS</b>		CC-05 ALUMINIO PROMEDIO AGUA TRATADA	Bucaramanga: 0,06 Floridablanca: 0,063 Girón: 0,07	Bucaramanga: 0,06 Floridablanca: 0,05 Girón: 0,07	Bucaramanga: 0,05 Floridablanca: 0,05 Girón: 0,05	Bucaramanga: 0,07 Floridablanca: 0,07 Girón: 0,08
		CC-06 EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED BUCARAMANGA	0,74 prom	0,79 prom	<u>0,35 prom</u>	<u>0,72 prom</u>
		EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED FLORIDABLANCA	0,49 prom	0,82 prom	<u>0,34 prom</u>	<u>0,65 prom</u>
		EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED GIRON	1,02 prom	1,42 prom	<u>1,15 prom</u>	<u>1,41 prom</u>
		ENSAYOS INTRALABORATORIO	100% prom	100% prom	<u>100% prom</u>	<u>100% prom</u>
	DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS DEL LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD	100% prom	100% prom	<u>99,99% prom</u>	<u>100% prom</u>	

DISTRIBUCION	DT-01 ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)		22,29% 21,98%	21,69% 21,61%	21,43% 21,66%	21,42% 21,48% 21,63%	21,68% 21,76% 21,64%
	DT-02 CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE REDES		99,73% 99,24% 99,69 %		99,81% 99,81% 99,81 %	99,82% 99,53% 99,37%	98,96% 99,95% 99,93%
	DT-06 ATENCIÓN DE DAÑOS MATRICES		9% 12% 10%		15% 21% 15%	20% 12% 16%	14% 9% 7%
	DT-07 ATENCIÓN DAÑOS ACOMETIDAS		7% 19% 9%		11% 21% 13%	9% 14% 18%	10% 11% 13%
	DT-08 ATENCIÓN OTROS SERVICIOS		10% 11% 10%		15% 12% 10%	16% 15% 17%	16% 10% 13%
	DT-09 RESPUESTA A LA SOLICITUD DE DISPONIBILIDADES DEL SERVICIO		99% prom		100% prom	<u>100% prom</u>	<u>100% prom</u>
	DT-010 RESPUESTA SOLICITUD DE REVISION DE PROYECTOS HIDRAULICOS		90% prom		95% prom	<u>90% prom</u>	100% prom
	DT-11 RESPUESTA SOLICITUD DE REVISION DE INSTALACIONES HIDRAULICAS		100% prom		91% prom	<u>100% prom</u>	100% prom
	AB-01 PERDIDAS POR REBOSE DE TANQUES		1 evento 0 evento 1 evento		0 evento 0 evento 0 evento	0 evento 0 evento 0 evento	1 evento 0 evento 0 evento
	DT-015 PORCENTAJE DE REPOSICION DE REDES		0,14%		0,11%	<u>0,04%</u>	0,03%
DT-016 INDICE DE DAÑOS POR Km DE RED		0,21%		0,21%	<u>0,18%</u>	0,15%	
	PAE-01 AGUA RECHAZADA POR CALIDAD (%)		0,00%		0,00%	<u>0,00%</u>	

	PLANTA DE AGUA ENVASADA - PRODUCCION	PAE-02 PERDIDA DE ENVASE PET (%)		0,26 - 0,23 - 0,11	0,33 - 0,49 - 0,50	<u>0,19 prom</u>	
		PAE-03 RECHAZO DE BOLSAS DE AGUA (%)		4,78 - 4,32 - 1,55	1,68 - 0,76 - 1,29	<u>2,6 prom</u>	
		PAE-04 PERDIDA DE ENVASE DE BOTELLON (%)		0	0	<u>0</u>	
P L A N E A C I O N  Y  P R O Y E C T O S	RECURSOS HIDRICOS	R HD-01 EJECUCION DE MONITOREOS HIDROLOGICOS EN MICROCUENCAS		100%	97.8%	<u>99%</u>	98.3%
	GESTION AMBIENTAL	CGA-01 EFICACIA DE LA REFORESTACIÓN		0 Ha (en proceso)	16 Ha	0 Ha (en proceso)	5 Ha
			CGA-02 HECTÁREAS ADQUIRIDAS PARA LA CONSERVACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO	0 Ha (Ha en proceso)	0 Ha (Ha en proceso)	<u>0</u>	<u>0</u>
		CGA-03 SEGUIMIENTO AMBIENTAL DE LAS OBRAS CIVILES		100%	100%	<u>100%</u>	<u>100%</u>
		<u>GESTION DEL APROVECHAMIENTO DE LOS RESIDUOS SOLIDOS</u>		23%		48%	
		CGA 005 Generación de Residuos Peligrosos en el amb (kgRESPEL/Empleado/mes)		1,8 0,9 1,7	3,92 1,07 0,0	0,26 0 0	0 0,75 1,2
		CGA 006 Eficacia en la Gestión de los Residuos Peligrosos		79%	76%	<u>100%</u>	<u>91%</u>
		CGA 007 Consumo de Agua/Empleado/Sede Administrativa		3,13 m <sup>3</sup> por empleado	2,6 m <sup>3</sup> por empleado	2,6 m <sup>3</sup> por empleado	2,9 m <sup>3</sup> por empleado
	ESTUDIO Y DISEÑO DE INTERVENTORIAS	EDI-01 EJECUCIÓN DE LA INVERSIÓN		96,74%	96,54%	<u>93,58%</u>	94,60%
	NUEVOS ABASTECIMIENTOS	NA-01 NUEVOS CAUDALES (GESTIÓN)		80%	85%	<u>86%</u>	86%

AREAS	INDICADORES	ESTADISTICOS
GERENCIA GENERAL	16	3
SECRETARIA GENERAL	10	1
FINANCIERA Y SISTEMAS	30	2
COMERCIAL	29	16
OPERACIONAL	42	11
PLANEACION Y PROYECTOS	9	1
TOTAL	136	34