INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS 2017

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

VIGENCIA 2017

USO	No. SUSCRIPTORES	VALOR FACTURADO (Cargo fijo + Consumo) (Miles de pesos)	CONSUMO PROMEDIO (m3/mes - Suscriptor)
RESIDENCIAL			
Estrato 1	27.351	7.443.807	15,5
Estrato 2	57.273	18.920.963	14,8
Estrato 3	68.978	27.551.474	13,8
Estrato 4	68.019	28.167.685	13,2
Estrato 5	13.307	8.323.508	13,5
Estrato 6	9.795	7.639.606	16,4
Total Residencial	**244.723**	**98.047.043**	**14,2**
INDUSTRIAL	123	3.112.630	889,8
COMERCIAL	24.129	22.467.640	22,6
OFICIAL	764	3.587.559	207,9
ESPECIAL	235	1.081.705	244,1
PROVISIONAL	241	2.276.345	573,9
TEMPORAL	711	1.255.849	41,0
AGUA EN BLOQUE	1	656.360	N.A.
TOTAL amb	**270.927**	**132.485.131**	**17,3**

D. NUMERO DE SOLICITUDES DE CONEXIÓN PRESENTADAS Y ATENDIDAS = 12.871

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

- Variación Porcentual de la tarifa en el periodo 2017: Se efectuó una (1) actualización tarifaria por IPC acumulado superior al 3%: **en JUNIO DE 2017 el (3.10%).**

- Incremento por aplicación de marco tarifario en la vigencia 2017 según Resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2015:

	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17
		4.87%	**4.64%**	**4.43%**
cargo fijo	$ 9,849.91	$ 10,329.15	$ 10,808.39	$ 11,287.63
cargo por consumo	$ 1,718.12	$ 1,755.91	$ 1,793.70	$ 1,831.49
		2.20%	**2.15%**	**2.11%**

El cargo fijo se incrementó en el mes de Enero-17 (4.87%) – febrero-17 (4.64%)- marzo-17 (4.43%)

El cargo por consumo se incrementó en el mes de Enero de 2017 (2.20%) – febrero-17 (2.15%)- marzo-17 (2.11%)

G. NIVELES DE SUBSIDIO Y DE CONTRIBUCIÓN

A continuación se presenta cuadro con niveles de Subsidios y Contribuciones a Diciembre 2017:

AÑO 2017	B/MANGA	FLORIDA	GIRÓN
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 2017:

MES	CONTINUIDAD (%)	CONTINUIDAD (HORAS MES)
Ene-17	99.893%	743.204
Feb-17	99.909%	671.388
Mar-17	99.798%	742.497
Abr-17	99.978%	719.842
May-17	99.775%	742.326
Jun-17	99.985%	719.892
Jul-17	99.900%	743.256
Ago-17	99.882%	743.122
Sept-17	99.962%	719.726
Oct-17	99.921%	743.412
Nov-17	99.975%	719.820
Dic-17	99.763%	742.237
PROMEDIO ANUAL	**99.895%**	**729.227**

K. TIEMPOS DE SUSPENSIÓN PROMEDIO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

MES	HORAS PROMEDIO
Enero	1.87
Febrero	1.95
Marzo	1.72
Abril	2.05
Mayo	1.86
Junio	1.65
Julio	2.05
Agosto	2.01
Septiembre	1.87
Octubre	2.02
Noviembre	2.10
Diciembre	2.21
PROMEDIO ANUAL	**1.95**

L. NUMERO DE QUEJAS FORMULADAS Y ATENDIDAS

RESUMEN QUEJAS DEL SERVICIO AÑO 2017		TOTAL QUEJAS	
MES	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	RECIBIDAS	ATENDIDAS
Enero	12	12	12
Febrero	5	5	5
Marzo	5	5	5
Abril	3	3	3
Mayo	4	4	4
Junio	7	7	7
Julio	2	2	2
Agosto	15	15	15
Septiembre	10	10	10
Octubre	12	12	12
Noviembre	14	14	14
Diciembre	3	3	3
TOTAL	**92**	**92**	**92**

J. QUEJAS REPORTADAS POR ESCRITO A LA COORDINACIÓN DE PQR AÑO 2017:

Conforme al modelo de Contrato de Condiciones Uniformes anexo a la Resolución 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 la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio.”

En la vigencia 2017, se gestionaron 92 quejas

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

AÑO	m3 Producidos	m3 Facturados	IANC %
2017	**70.884.367**	**55.254.552**	**22,05%**

N. NÚMERO DE TRABAJADORES POR CADA 1.000 USUARIOS: 1.78

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

MUNICIPIO:	BUCARAMANGA	AÑO:	2017

	Parámetros Fisicoquímicos																Parámetros Microbiológicos				
PARAMETROS / MES	No. Muestras Fisicoquímicas	Cloro residual mg Cl_2/L	Turbiedad UNT	Color Aparente Unidades Pt-Co	pH Unidades de pH	Conductividad µS/cm	Olor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio m'g Al/L	Alcalinidad mg $CaCO_3$/L	Dureza mg $CaCO_3$/L	Cloruros mg Cl'/L	Sulfatos mg SO_4/L	Hierro mg Fe/L	Nitratos mg NO_3/L	Nitritos mg NO_2/L	No.de Muestras Microbiológicas	Recuento heterótrofo en placa UFC/100ml	Coliformes Totales UFC/100ml	E. coli UFC/100ml	Σ IRCA MENSUAL %
Enero	180	0,89	0,82	5,2	7,40	164	0	0	0,05	54,6	78,5	3,1	23,4	< 0,12	0,7	< 0,01	180	59	0	0	0,15
Febrero	168	0,99	0,62	4,2	7,46	184	0	0	0,05	58,8	76,2	3,8	25,4	< 0,12	0,8	< 0,01	168	39	0	0	0,00
Marzo	186	0,95	0,82	5,2	7,14	162	0	0	0,06	44,8	70,8	3,9	29,8	< 0,12	0,9	< 0,01	186	25	0	0	0,14
Abril	174	0,89	1,1	6,5	7,09	142	0	0	0,08	38,6	65,5	2,7	28,1	< 0,12	1,0	< 0,01	174	17	0	0	0,62
Mayo	186	0,98	1,1	6,7	7,03	132	0	0	0,07	36,2	60,3	2,5	25,1	< 0,12	1,0	< 0,01	186	28	0	0	0,69
Junio	180	0,92	1,0	6,6	7,04	125	0	0	0,09	39,7	53,2	2,6	20,5	< 0,12	0,8	< 0,01	180	11	0	0	0,58
Julio	186	0,91	0,98	7,0	7,22	125	0	0	0,08	45,9	59,1	2,8	17,7	< 0,12	0,9	< 0,01	186	37	0	0	0,28
Agosto	186	0,92	0,99	6,4	7,35	126	0	0	0,08	43,6	56,0	2,9	18,9	< 0,12	1,0	< 0,01	186	19	0	0	0,56
Septiembre	180	0,93	1,2	6,4	7,19	138	0	0	0,09	45,1	58,7	2,7	18,5	< 0,12	0,9	< 0,01	180	16	0	0	0,72
Octubre	186	0,96	0,97	6,3	7,24	134	0	0	0,07	44,2	58,0	3,0	20,7	< 0,12	1,0	< 0,01	186	8	0	0	0,56
Noviembre	180	0,99	0,96	5,7	7,06	126	0	0	0,05	35,3	52,5	2,9	22,1	< 0,12	1,1	< 0,01	180	12	0	0	0,85
Diciembre	180	0,96	0,86	5,1	7,23	131	0	0	0,05	43,4	59,5	2,9	23,0	< 0,12	0,9	< 0,01	180	10	0	0	0,15
PROMEDIO	**181**	**0,94**	**0,95**	**5,9**	**7,20**	**141**	**0**	**0**	**0,07**	**44,2**	**62,4**	**3,0**	**22,8**	**< 0,12**	**0,9**	**< 0,01**	**181**	**23**	**0**	**0**	**0,44**
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**: Indice 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:	2017

	Parámetros Fisicoquímicos																Parámetros Microbiológicos				
PARAMETROS / MES	No. Muestras Fisicoquímicas	Cloro residual mg Cl_2/L	Turbiedad UNT	Color Aparente Unidades Pt-Co	pH Unidades de pH	Conductividad µS/cm	Olor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio mg Al/L	Alcalinidad mg $CaCO_3$/L	Dureza mg $CaCO_3$/L	Cloruros mg Cl'/L	Sulfatos mg SO_4/L	Hierro mg Fe/L	Nitratos mg NO_3/L	Nitritos mg NO_2/L	No.de Muestras Microbiológicas	Recuento heterótrofo en placa UFC/100ml	Coliformes Totales UFC/100ml	E. coli UFC/100ml	Σ IRCA MENSUAL %
Enero	150	0,94	1,2	7,3	7,08	100	0	0	0,12	23,4	35,2	2,5	12,8	< 0,12	2,9	< 0,01	150	29	0	0	0,72
Febrero	140	0,99	0,89	5,6	7,13	104	0	0	0,09	28,0	34,5	2,9	14,5	< 0,12	2,4	< 0,01	140	28	0	0	0,58
Marzo	155	0,92	1,1	6,7	6,97	100	0	0	0,07	24,8	36,0	2,8	16,3	< 0,12	2,5	< 0,01	155	73	0	0	0,50
Abril	145	0,90	1,3	7,4	6,93	96	0	0	0,08	25,8	45,3	2,6	16,8	< 0,12	2,2	< 0,01	145	3	0	0	0,80
Mayo	155	0,96	1,2	8,0	6,91	92	0	0	0,12	21,3	35,4	2,3	15,3	< 0,12	2,5	< 0,01	155	6	0	0	0,55
Junio	150	0,95	1,2	7,8	7,01	88	0	0	0,04	21,6	31,4	2,4	14,0	< 0,12	2,7	< 0,01	150	25	0	0	0,49
Julio	155	0,92	1,2	8,1	7,10	87	0	0	0,06	28,3	34,9	2,4	13,5	< 0,12	2,3	< 0,01	155	8	0	0	0,87
Agosto	155	0,90	1,2	7,5	7,07	87	0	0	0,08	25,0	33,4	2,5	13,8	< 0,12	2,5	< 0,01	155	5	0	0	0,70
Septiembre	150	0,95	1,1	7,1	6,93	88	0	0	0,10	25,5	31,8	2,5	14,5	< 0,12	2,6	< 0,01	150	18	0	0	0,88
Octubre	155	0,98	1,3	7,0	7,08	90	0	0	0,06	21,6	27,1	2,8	12,0	< 0,12	3,0	< 0,01	155	13	0	0	0,17
Noviembre	150	0,97	1,8	10,6	7,00	89	0	0	0,07	23,6	28,7	2,8	13,5	< 0,12	2,7	< 0,01	150	21	0	0	2,11
Diciembre	150	1,00	0,86	5,4	7,08	92	0	0	0,04	24,0	31,2	2,4	12,8	< 0,12	3,0	< 0,01	150	9	0	0	0,36
PROMEDIO	**151**	**0,95**	**1,2**	**7,4**	**7,02**	**93**	**0**	**0**	**0,08**	**24,4**	**33,7**	**2,6**	**14,2**	**< 0,12**	**2,6**	**< 0,01**	**151**	**20**	**0**	**0**	**0,73**
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	5/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**: Indice 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:	2017

	Parámetros Fisicoquímicos																Parámetros Microbiológicos				
PARAMETROS / MES	No. Muestras Fisicoquímicas	Cloro residual mg Cl_2/L	Turbiedad UNT	Color Aparente Unidades Pt-Co	pH Unidades de pH	Conductividad µS/cm	Olor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Sabor 0: Aceptable 1: No Aceptable	Aluminio mg Al/L	Alcalinidad mg $CaCO_3$/L	Dureza mg $CaCO_3$/L	Cloruros mg Cl/L	Sulfatos mg SO_4/L	Hierro mg Fe/L	Nitratos mg NO_3/L	Nitritos mg NO_2/L	No.de Muestras Microbiológicas	Recuento heterótrofo en placa UFC/100ml	Coliformes Totales UFC/100ml	E. coli UFC/100ml	Σ IRCA MENSUAL %
Enero	90	0,76	1,1	6,4	7,36	139	0	0	0,08	42,2	59,9	2,8	17,9	< 0,12	1,5	< 0,01	90	48	0	0	0,60
Febrero	84	0,87	0,69	4,5	7,37	160	0	0	0,08	42,3	58,9	3,6	20,7	< 0,12	1,5	< 0,01	84	5	0	0	0,32
Marzo	93	0,79	0,90	5,3	7,15	147	0	0	0,09	35,8	51,2	3,1	20,3	< 0,12	1,7	< 0,01	93	54	0	0	0,00
Abril	87	0,83	1,4	7,9	7,08	149	0	0	0,08	33,3	58,3	3,0	22,1	< 0,12	1,5	< 0,01	87	28	0	0	1,51
Mayo	93	0,88	1,4	8,5	7,01	119	0	0	0,10	30,8	50,0	2,4	20,5	< 0,12	1,5	< 0,01	93	20	0	0	1,63
Junio	90	0,84	1,4	8,4	7,05	115	0	0	0,08	31,9	45,4	2,2	19,3	< 0,12	1,3	< 0,01	90	26	0	0	2,07
Julio	93	0,83	1,2	8,0	7,19	116	0	0	0,08	38,7	48,0	2,4	16,8	< 0,12	1,3	< 0,01	93	24	0	0	1,17
Agosto	93	0,77	1,1	6,5	7,41	113	0	0	0,09	35,8	47,8	2,8	16,2	< 0,12	1,6	< 0,01	93	40	0	0	0,58
Septiembre	90	0,79	1,1	6,8	7,23	123	0	0	0,13	34,3	44,7	2,7	16,7	< 0,12	1,7	< 0,01	90	6	0	0	1,12
Octubre	93	0,86	1,6	9,8	7,23	118	0	0	0,07	33,6	44,7	3,1	16,7	< 0,12	1,8	< 0,01	93	37	0	0	3,08
Noviembre	90	0,88	1,7	8,6	7,10	113	0	0	0,06	30,6	43,0	2,7	18,3	< 0,12	1,7	< 0,01	90	31	0	0	2,07
Diciembre	90	0,88	1,4	7,6	7,25	122	0	0	0,06	36,8	48,9	2,5	17,6	< 0,12	1,5	< 0,01	90	16	0	0	1,12
PROMEDIO	**91**	**0,83**	**1,24**	**7,4**	**7,20**	**128**	**0**	**0**	**0,08**	**35,5**	**50,1**	**2,8**	**18,6**	**< 0,12**	**1,6**	**< 0,01**	**91**	**28**	**0**	**0**	**1,27**
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	3/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**: Indice 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 96.12% 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 = 98,13%

S. COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO DE AGUA = $ 2.572,83 a Diciembre de 2017.

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

INFORMACION GENERAL

PERIODO	4to TRIMESTRE 2016	1er TRIMESTRE 2017	1er TRIMESTRE 2016	2do TRIMESTRE 2017	2do TRIMESTRE 2016	3er TRIMESTRE 2017	3er TRIMESTRE 2016	4to TRIMESTRE 2017
ASEGURAMIENTO ECONOMICO								
FINANCIERA								
Tarifa media basica	2087,091	2272,37	1886,32	2470,15	1961,20	2572,83	2025,96	2572,83
Costo total/Ingreso total	74,06%	61,09%	71,83%	57,92%	71,52%	59,15%	67,73%	55,35%
Servicio de la deuda / Ingresos operacionales	25,38%	14,69%	25,37%	74,66%	21,78%	61,61%	24,03%	50,52%
Margen EBIBTAD	41,63%	45,57%	31,67%	50,34%	34,94%	52,40%	34,30%	51,24%
Razon corriente o liquidez	1,49%	1,27	1,02%	1,44%	1,03%	1,29%	1,10%	1,09%
Nivel de endeudamiento	43,85%	43,38%	26,73%	42,52%	37,07%	41,76%	37,11%	41,68%
Propiedad o razon de independencia financiera	56,15%	56,62%	73,28%	57,48%	62,93%	58,24%	62,89%	58,32%
Cobertura de intereses	164,03%	310,17%	124,85%	67,42%	160,39%	85,05%	132,60%	101,43%
Margen de utilidad operacional	18,54%	32,66%	24,15%	37,71%	23,30%	42,73%	29,24%	49,25%
Utilidad neta/Ingreso operacional	21,23%	21,85%	16,12%	24,04%	10,62%	22,92%	14,71%	15,68%
Rentabilidad del patrimonio	5,46%	1,54%	0,69%	3,43%	1,19%	4,95%	2,48%	5,32%
Costos personal/Costos OAM	47,67%	59,37%	55,92%	58,17%	54,57%	57,62%	55,65%	51,39%
(Costos OAM / Volumen facturado)/TMBR	86,61%	71,79%	84,89%	63,46%	83,57%	60,65%	78,65%	68,20%
Eficiencia del recaudo	94,92%	96,72%	101,17%	98,76%	109,26%	98,30%	100,83%	109,22%
Rendimiento de la inversión	3,07%	0,87%	0,50%	1,97%	0,75%	2,88%	1,56%	3,10%
Ejecución presupuestal de la inversión	60,87%	17,01%	54,05%	11,60%	108,88%	38,12%	72,96%	72,72%
Ejecución presupuestal de los ingresos	100,12%	-	70,35%	94,12%	83,93%	95,55%	73,79%	99,91%
Ejecución presupuestal de los egresos	89,72%	-	130,31%	88,92%	108,27%	90,76%	89,55%	94,35%
PRESUPUESTO								
No. Dias demora del cierre mensual	3dh		4 dh		3dh		3dh	
TESORERIA								
Recepción y pago de cuentas	63%	76% prom	83%		72%		78%	
Dias de pago promedio	22,6dp	14,6dp prom	14dp		8,3dp		16dp	
BIENES								

Siniestros por ramo	18 eventos	10 eventos	12 eventos		8 eventos		11 eventos	10 eventos
ALMACEN								
Nivel de cumplimiento del despacho	99,42% prom	95,95% prom	94,44% prom	99,10% prom	97.68% prom	98,31% prom	97,02% prom	96,55% prom
Rotación de inventarios	Medidores: 0,07% Elementos y Accesorios: 0,04% Materias primas: 0,38%	MEDIDORES: 0,13 ELEMENTOS Y ACCESORIOS:0,04 MATERIAS PRIMAS:0,50	Medidores: 0,2% Elementos y Acccesorios:0,04% Materias primas: 0,38%	MEDIDORES: 0,62% ELEMENTOS Y ACCESORIOS:0,05% MATERIAS PRIMAS:0,32%	Medidores: 0,13% Elementos y Acccesorios:0,03% Materias primas: 0,43%	MEDIDORES: 1,70% ELEMENTOS Y ACCESORIOS:0,05% MATERIAS PRIMAS:0,30%	Medidores: 0,05% Elementos y Accesorios: 0,05% Materias primas: 0,40%	MEDIDORES: 0,47% ELEMENTOS Y ACCESORIOS:0,03% MATERIAS PRIMAS:0,21%
Consumo inventario papeleria	Suspensiones: $3.189.934 PQR: $2.982.043 ATD: $ 2.600.181	DIVISION SERVICIO AL CLIENTE: $2.030.717 PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS: $2.005.297 GERENCIA DE OPERACIONES: $1.594.451 DIVISION DE COBRANZAS: $1.207.917 DIVISON FACTURACION: $ 1.157.876 DIVISION CONTABILIDAD: $ 1.021.919 MEDIDORES: $828.287 GESTION DOCUMENTAL: $773.663 SECRETARIA GENERAL: $728.621 DIVISION GESTION CONTRATACION: $634.829	PQR: $1.685.780 SUSPENSIONES / REINSTALACIONES: $1.565.739 GESTION HUMANA: $1.409.398 CARTERA: $1.359.313 MEDIDORES: $1.274.322	DIVISION ATENCION TECNICA $8.214.814 GESTION DOCUMENTAL $3.125.666 DIVISION SERVICIO AL CLIENTE $2.025.416 DIVISION GESTION CONTRATACION $1.751.065 SUSPENSIONES – REINSTALACIONES $1.128.748 MEDIDORES $1.079.604 DIVISION FACTURACION $926.541 GERENCIA DE PLANEACION Y PROYECTOS $826.629 DIVISION CONTABILIDAD $741.690 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS $725.671		DIVISION ATENCION TECNICA $4.492.065 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS $4.217.195 DIVISION SERVICIO AL CLIENTE $4.014.740 GESTION DOCUMENTAL $3.997.160 SUSPENSIONES – REINSTALACIONES $3.021.151 GERENCIA DE OPERACIONES $2.744.264 DIVISION GESTION CONTRATACION $1.673.462 GESTION HUMANA $1.566.303 DIVISION CONTABILIDAD $1.541.604 EMBALSE DE BMANGA $568.041	SECRETARIA GENERAL: $1.279.420 CARTERA: $1.260.776 PQR: $1.154.212 GESTIÓN DOCUMENTAL: $ 1.039.020	MEDIDORES $5.342.888 GESTION DOCUMENTAL $5.105.593 PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS $3.364.408 SUSPENSIONES – REINSTALACIONES $2.719.961 DIVISION GESTION CONTRATACION $1.874.674 DIVISION DE COMPRAS $1.516.761 GESTION HUMANA $1.118.789 DIVISION SERVICIO AL CLIENTE $1.077.324 DIVISION ATENCION TECNICA $858.278 DIVISION FACTURACION $824.329
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS								
Mantenimiento locativo	0% prom		98% prom		97% prom		100% prom	
CONTABILIDAD								
Días totales en tramite cuentas	5 - 5 - 4	4 - 2 - 2	3 - 4 - 3	3 - 5 - 4	5 - 4 - 5	4 - 5 - 4	4 - 5 - 4	3 - 5 - 4
Días de tramite en la gerencia financiera	1 - 1 - 1	1 - 1 - 1	1 - 1 - 1	1 - 1 - 1	1 - 1 - 2	1 - 1 - 1	1 - 1 - 2	1 - 1 - 1
Días en reproceso de cuentas	11 - 6 - 6	0 - 0 - 2	5,5 - 3 - 3	4 - 8 - 6	7 - 10 - 6	5 - 4 - 4	4 - 5,8 - 3,2	3 - 4 - 7
Días en conciliaciones bancarias	2 - 4 - 1	1,5 - 1,4 - 1	1,4 - 1,4 - 1,56	1,8 - 1,6 - 1,4	1,4 - 1,3 - 1,9	2,1 - 2,2 - 1,56	1,2 - 1,9 - 1,7	1,18 - 1,16 - 1,09
EMBALSE								
Gestión de los recursos financieros	100%		100%		100%		100%	
Cumplimiento de la ejecución		96,80% prom	94,73%	98,99% prom	94.27%	99,00% prom	94,00%	100% prom
GESTIÓN INTEGRAL DEL TALENTO HUMANO								
GESTIÓN HUMANA								
Cumplimiento de perfiles de cargo	90%							
Evaluaciones del desarrollo	90%						Excelente: 83% Bueno: 5% Por mejorar: 0% Sin evaluar: 12%	

Evaluaciones en competencias laborales							Certificados: 396 Por evaluar y certificar: 5 Certificados conducción: 26 Recertificación: 176	
Facilidades economicas promedio por trabajador								
Aporte economico promedio por trabajador								
Ausentismos por permisos (Horas)							4,69%	
Ausentismo por incapacidad (Horas)	2,08		0,82%		**1,03%**		1,08%	
SSYST								
Incidentes de trabajo	3		1		0		1	
Accidentes de trabajo	10		11		5		11	**10**
Días de incapacidad por accidente de trabajo	93		32		16		62	
SGSST								
Medir la estructura basica reglamentada en el Decreto 1072 del 2015	84%	72%	68%		NA		NA	
Medir la ejecución basica reglamentada en el Decreto 1072 del 2015	80%	64%	NA		NA		72%	
Medir la eficiencia de ejecución basica reglamentada en el Decreto 1072 del 2015	70%	60%	NA		NA		60%	
Cumplimiento del SGSYST	92%	20%	43%	46%	59%	66%	76%	87%
USOS, OFERTA Y DEMANDA DE AGUA POTABLE								
PREB								
Gestión de los recursos financieros	100%		100%		100%		100%	
Cumplimiento de la ejecución	95% prom	96,80% prom	94,74% prom	98,99% prom	94,27% prom	99,00% prom	94,00% prom	100% prom
CAPTACIÓN								
Caudal captado (Sistema Tona)	1339 L/s prom	1177 l/s prom	715,6 L/s prom	1400 l/s prom	1190 L/s prom	1400 l/s prom	810,3 L/s prom	1395 l/s prom
Disponibilidad estructura canal	99,74% prom	99,99% prom	99,97% prom	99,94% prom	*100,00*	99,89% prom	100% prom	99,86% prom
Diferencia de caudal	0 - 26 - 72	56-29-21	0 - 0 - 12	28 - 32 - 26	0 - 36 - 0	9 - 0 - 0	0 - 0 - 0	5 - 34 - 60
TRATAMIENTO								
Agua producida	6,095,817 m3 prom	5,895,521 m3 prom	5.920.942 m^3 prom	5.958.258 m^3 agua prom	5,610,028 m^3 prom	6.020.774 m^3 agua prom	6,049,136 m^3 prom	6.029.887 m^3 agua prom
Fugas en planta	29,344 m3 agua prom	26.948 m^3 agua prom	24.751 m^3 agua prom	13493 m^3 agua prom	21,597 m^3 agua prom	15.475 m^3 agua prom	13,352 m^3 agua prom	15.019 m^3 agua prom
Aporte al sistema por planta de tratamiento	La Flora: 38,44 % Bosconia: 24,14 % Floridablanca: 21,86 % Morrorico: 15,57 %	La Flora:36,01% Bosconia: 29,37% Floridablanca: 22,52% Morrorico: 12,10%	La Flora:28,87% Bosconia: 0,89% Floridablanca: 18,04% Morrorico: 52,21%	La Flora:41,48% Bosconia: 21,13% Floridablanca: 21,11% Morrorico: 16,28%	La Flora:36,63% Bosconia: 24,76% Floridablanca: 22,48% Morrorico: 15,12%	La Flora: 43,58% Bosconia: 21,42% Floridablanca: 18,97% Morrorico: 16,03%	La Flora: 28,90% Bosconia: 44,85% Floridablanca: 21,92% Morrorico: 4,33 %	La Flora : 41,78% Bosconia: 22,68% Floridablanca: 19,95% Morrorico: 15,60%

Consumo insumos químicos	Sulfato Liquido: 32,13 Sulfato Sólido: 56,5 mg/L prom	Sulfato liquido: 47,32 mg/L, Sulfato Solido: 26,67 mg/L prom	Sulfato Liquido: 49,1 Sulfato Sólido: 33,5 mg/L prom	Sulfato liquido: 52,5 mg/L, Sulfato Solido: 26,65 mg/L prom	Sulfato Liquido: 52,88 Sulfato Sólido: 26,08 mg/L prom	Sulfato liquido: 48,2 mg/L, Sulfato Solido: 30,87 mg/L prom	Sulfato Liquido: 48,58 Sulfato Sólido: 32,6 mg/L prom	Sulfato liquido: 51,15 mg/L, Sulfato Solido: 38,5 mg/L prom
Suspensiones de tratamiento por calidad del r. Surata	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano de plantas de tratamiento (icap)	0,04% prom	0,00%	0,00% prom	0,02% prom	0,00% prom	0,001% prom	0,00% prom	0,001% prom
Suspensión caudal tratamiento por alta turbiedad en fuentes de abastecimiento (horas/trimestre)	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Suratá: 8h	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 15h	Sistema Tona: 3h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 6h	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 30h	Sistema Tona: 14h Sistema Surata: 24h	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 13h	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Suratá: 0h	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 11h
INFRAESTRUCTURA								
Atención de solicitudes	92%	100%	90%	44%	67%	54%	102%	83%
Costo OT mantenimiento								
Costo OT solicitudes servicio								
MEM								
Costo energía por m^3 tratado Floridablanca	$4,46 prom	$ 4,56 /m3 prom	$4,23 prom	$ 4,91 /m^3 prom	$ 5,11	$ 5,27 /m^3 prom	$4,20 prom	$ 5,38 /m^3 prom
Costo energía por m^3 tratado la flora	$4,2 prom	$ 3,59 /m3 prom	$8,30 prom	$ 3,98 /m^3 prom	$ 3,25	$ 3,11 /m^3 prom	$4,42 prom	$ 3,66 /m^3 prom
Costo energía por m^3 tratado morrorico		-	_	-	_	-		-
Costo energia por m^3 bombeado	283,63/m3	Acumulado: $ 265,12 /m3	$243,55 prom	Acumulado: $ 294,23 /m^3	$ 286,22	Acumulado: $ 294,28 /m^3	282,38 prom	Acumulado: $ 295,8 /m^3
Consumo energía por m^3 tratado fb	0,0113 prom	0,0115 kWh/m3 prom	0,0122 prom	0,0125 kWh/m^3 prom	0,0127	0,0131 kWh/m^3 prom	0,0104 prom	0,0133 kWh/m^3 prom
Consumo energía por m^3 tratado lf	0,012 prom	0,0108 kWh/m3 prom	0,0276 prom	0,0118 kWh/m^3 prom	0,0102	0,0092 kWh/m^3 prom	0,0136 prom	0,0108 kWh/m^3 prom
Consumo energía por m^3 tratado mr	_	-	_	-	_	-	_	-
Consumo energía por m^3 bombeado	1,26 [kWh/m3] prom	Acumulado: 1,25 kWh/m3	1,30 [kWh/m3] prom	Acumulado: 1,24 kWh/m^3	1,28 [kWh/m3] prom	Acumulado: 1,23 kWh/m^3	1,29 [kWh/m3] prom	Acumulado: 1,24 kWh/m^3
Pago energia reactiva bombeo bosconia	0,0001%	0,0000% prom	0,0005% prom	0,0001% prom	0,0004%	0,0003% prom	0,0003%	0,0006% prom
Pago energia reactiva en plantas flora, florida y morro	0%	-	0%	-	0%	-	0%	-
Disponibilidad sistema scada	98,12%	95,70%	98,37% prom	98% prom	93,33%	99,2% prom	99,39% prom	99,4% prom
Disponibilidad em de equipos del bombeo bosconia	98,37% prom	98,6% prom	100% prom	98,9% prom	99,24%	98,88% prom	98,37% prom	98,75% prom
Disponibilidad em de equipos en plantas de tratamiento	99,99% prom	100%	99,85% prom	100%	100%	100%	99,6% prom	100%
Disponibilidad em de equipos parque automotor	99,98% prom	99,97%	99,98% prom	99,84% prom	99.97%	99,94% prom	99,6% prom	99,99% prom
Disponibilidad em de equipos de medicion y ensayo	100,00% prom	100% prom	100% prom	100% prom	99,6% prom	100% prom	99,8% prom	99,98% prom
Disponibilidad de equipos de sede administrativa	99,90% prom	99,97%	91,93% prom	99,99% prom	99,90%	99.89% prom	96,15% prom	99,91% prom
Eficacia en la planeación del mantenimiento de los equipos electromecánicos para las plantas de tratamiento	99,39% prom	98,44%	98,08% prom	99,52% prom	100%	99,55% prom	98,87% prom	100% prom
Eficacia en la planeación del mantenimiento de los equipos electromecánicos de distribución	98,61% prom	100%	97,68% prom	98,23% prom	100%	98,41% prom	97,54% prom	95,48% prom
Porcentaje de mantenimiento preventivo	100% prom	98,5% prom	100% prom	100% prom	98,81% prom	100% prom	100% prom	100% prom

LCCA								
Informes a tiempo	98,70%	98,7% prom	99,70%	98,80%	98,90%	99,30%	99,30%	98,40%
Turbiedad promedio agua tratada red (ntu)	Bucaramanga: 1,19 Floridablanca: 1,55 Girón: 1,59	Bucaramanga: 0,75 Floridablanca: 1,06 Girón: 0,88	Bucaramanga: 0,91 Floridablanca: 0,90 Girón: 0,73	Bucaramanga: 1,08 Floridablanca: 1,23 Girón: 1,40	Bucaramanga: 1,31 Floridablanca: 1,31 Girón: 1,02	Bucaramanga: 1,04 Floridablanca: 1,16 Girón: 1,13	Bucaramanga: 0,57 Floridablanca: 0,81 Girón: 0,70	Bucaramanga: 0,93 Floridablanca: 1,33 Girón: 1,57
Color promedio agua tratada (unidades pt co)	Bucaramanga: 7,63 Floridablanca: 8,9 Girón: 9,3	Bucaramanga: 4,9 Floridablanca: 6,5 Girón: 5,4	Bucaramanga: 4,6 Floridablanca: 5,6 Girón: 4,7	Bucaramanga: 6,6 Floridablanca: 7,7 Girón: 8,27	Bucaramanga: 7,1 Floridablanca: 8,2 Girón: 6,3	Bucaramanga: 7,1 Floridablanca: 7,6 Girón: 7,1	Bucaramanga: 4,0 Floridablanca: 4,8 Girón: 4,4	Bucaramanga: 5,7 Floridablanca: 7,7 Girón: 8,67
Cloro promedio agua tratada (mg Cl2/L)	Bucaramanga: 0,9 Floridablanca: 0,95 Girón: 0,80	Bucaramanga: 0,94 Floridablanca: 0,95 Girón: 0,81	Bucaramanga: 0,97 Floridablanca: 0,95 Girón: 0,83	Bucaramanga: 0,93 Floridablanca: 0,94 Girón: 0,85	Bucaramanga: 0,87 Floridablanca: 0,91 Girón: 0,72	Bucaramanga: 0,92 Floridablanca: 0,92 Girón: 0,81	Bucaramanga: 0,98 Floridablanca: 1,00 Girón: 0,91	Bucaramanga: 0,97 Floridablanca: 0,98 Girón: 0,87
Aluminio promedio agua tratada (mgal/L)	Bucaramanga: 0,06 Floridablanca: 0,07 Girón: 0,08	Bucaramanga: 0,05 Floridablanca: 0,09 Girón: 0,08	Bucaramanga: 0,05 Floridablanca: 0,09 Girón: 0,05	Bucaramanga: 0,08 Floridablanca: 0,08 Girón: 0,09	Bucaramanga: 0,07 Floridablanca: 0,09 Girón: 0,08	Bucaramanga: 0,08 Floridablanca: 0,09 Girón: 0,10	Bucaramanga: 0,05 Floridablanca: 0,06 Girón: 0,05	Bucaramanga: 0,06 Floridablanca: 0,06 Girón: 0,08
Evaluación del índice de riesgo por calidad del agua irca - red Bucaramanga	0,59% prom	0,10% prom	0,72% prom	0,63% prom	0.63% prom	0,52% prom	0,00% prom	0,52% prom
Evaluación del índice de riesgo por calidad del agua irca - red Floridablanca	0,60% prom	0,60%	0,17% prom	0,61% prom	0,89% prom	0,82% prom	0,22% prom	0,88% prom
Evaluación del índice de riesgo por calidad del agua irca - red girón	1,31% prom	0,31%	0,68% prom	1,74% prom	0,48% prom	0,96% prom	0,23% prom	2,09% prom
Ensayos intralaboratorio	91,30%	90,80%	-	100%	100%	-	100%	96%
Disponibilidad de equipos del laboratorio de control de calidad	98,5% prom	98,50%	100% prom	98,50%	100% prom	98,50%	98,5% prom	98,50%
DISTRIBUCIÓN								
Índice de agua no contabilizada (ianc)	20,39%	21,49%	20,97%	21,34%	20,93%	22,03%	20,35%	22,06%
Continuidad del servicio de redes	99,43%	99,80%	99,10%	99,91%	99,11%	99,91%	99,88%	99,89%
Atención de daños matrices	91%	92,33% prom	87%	92%	90%	89%	88%	87%
Atención daños acometidas	90,3%	90% prom	90%	88%	89%	87%	89%	89%
Atención otros servicios	76,3%	86%	91%	89%	85%	88%	85%	85%
Respuesta a la solicitud de disponibilidades del servicio	100%	100%	96%	100%	100%	100%	99%	97%
Respuesta solicitud de revisión de proyectos hidráulicos	63%	52%	64% prom	100%	48%	97%	28%	87%
Respuesta solicitud de revisión de instalaciones hidráulicas	83%	100%	44% prom	74%	54%	100%	64%	100%
Perdidas por rebose de tanques	11 eventos	2 eventos	1 evento	0 eventos	4 evento	0 eventos	1 evento	0 eventos
Índice de daños por km de red	0,110	0,118	0,155 (daños/km)	0,106	0,152	0,111	0,095	0,001
Porcentaje de reposición de redes	0,02%	-	0,00%	0,00%	0,02%	-	0,00%	0,21%
Continuidad del servicio	99,27%	99,90%	96,00%	99,92%	99,57%	100%	99,89%	99,62%
ESTUDIOS, DISEÑOS E INTERVENTORIAS								
Ejecución de la inversión	-	93,18% prom	-	93,80% prom	-	98,22% prom	-	93,79% prom
RECURSOS HIDRICOS								

Ejecución de monitoreo hidrológicos en microcuencas	100%	90%	100%	98%	100%	100%	100%	100%
APROPIACIÓN COMUNITARIA								
ATD								
Eficacia de la suspension acumulada	76%	124%	89%	64%	89%	65%	90%	65%
Tiempo promedio respuesta para reinstalaciones	**1,18**	-	1,92		1,86		1,52	
Eficacia de las revisiones previas acumuladas	**84%**	85%	84%	84%	83%	84%	84%	84%
Eficacia de las revisiones especializadas acumuladas	85%	84%	85%	84%	86%	84%	85%	84%
MEDIDORES								
Medidores instalados reposicion	Repsoción acumulado: 2425	Repsoción acumulado: 1569	Reposición acumulado: 696	Repsoción acumulado: 4170	Reposición acumulado: 1569	Repsoción acumulado: 6782	Repsoción acumulado: 2108	Repsoción acumulado: 7779
Medidores instalados nuevos	Nuevos acumlados: 8795	Nuevos acumulados: 3227	Nuevos acumulado: 2629	Nuevos acumulados: 5357	Nuevos acumulado: 3835	Nuevos acumulados: 8706	Nuevos acumulados: 6133	Nuevos acumulados: 13380
Medidores en funcionamiento	95,1%	95,69%	95,64%	95,83%	95,2%	96,21%	95,2%	96,17%
CALL CENTER								
% atención	54,6% prom	68%	63% prom	65% prom	59% prom	43% prom	65,6% prom	55% prom
Nivel de servicio	42% prom	51,33%	53% prom	49% prom	50% prom	32% prom	52,3% prom	41% prom
Tiempos de respuesta	64 seg prom	34 seg prom	39 seg prom	41 seg prom	46 seg prom	1:51:40 prom	33 seg prom	1:17:00 prom
Ejecucion llamadas salientes	99%	96%	96%	99%	97%	89%	99%	95%
Nsu (gestión 2015)	82,77%	-	83%		83%		83%	
RECAUDO Y COBRANZAS								
Recaudo de cartera refacturada	29,51%	28,88%	31,79%	28,31%	31,14%	25,28%	29,84%	24,99%
Recaudo de facturación del mes	83,87%	83,07%	82,47%	85,14%	82,54%	85,48%	83,09%	85,70%
Comportamiento recaudo mensual	10,604 millones prom	10.797 millones prom	9.601 millones prom	12.207 millones prom	10.221 millones prom	12.653 millones prom	10,134 millones prom	12.749 millones prom
Eficiencia del recaudo	100,60%	96,09%	96,50%	98,37%	99,12%	98,31%	100,57%	97,99%
FACTURACIÓN								
Calidad en la toma de lecturas	99,5% prom	99,50%	99,5% prom	99,5% prom	99.5% prom	99,4% prom	99,5% prom	99,4% prom
Satisfacción en la entrega de facturas	99,5% prom	98,90%	98,4% prom	99,1% prom	99% prom	-	99,4% prom	-
Porcentaje de usuarios a critica	21,1% prom	23% prom	21,8% prom	24,2% prom	22,8% prom	22,7% prom	22,4% prom	23,9% prom
Total usuarios de acueducto facturados	259,368 prom	262.038 prom	251.795 prom	264.692 prom	255.983 prom	267.221 prom	257,466% prom	269.805 prom
Volumen agua facturada	4,665,832 prom	4.607.574 prom	4.777.796	4.581.294 prom	4.562.416 prom	4.614.149 prom	4,626,931 prom	4.615.166 prom
Dotación media	18% prom	17,6% prom	19% prom	17,3% prom	17% prom	17,3% prom	18% prom	17,1% prom
Facturación tarifas servicio de acueducto	9,519,681 prom	10.222.669 prom	8.919.986	10.986.082 prom	9.057.602 prom	11.385.876 prom	9,226,662 prom	11.567.084 prom

PQR								
Tiempo promedio respuesta escritos	11,6 prom	11,3 prom	11 prom	12 prom	11 prom	12,33 prom	11 prom	12,67 prom
Indice de reclamos	3420	3119 prom	3145		3338		4054	
Porcentaje de usuarios registran pqr	1,80%	1,68% prom	1,64%		1,74%		1,92%	
Medio utilizado para la reclamacion	4661	4404 prom	4301		4462		4952	
Atendidos por municipio	Bucaramanga: 3968 Floridablanca: 580 Girón: 131	Bucaramanga: 4111 prom Floridablanca: 215 prom Girón:78 prom	Bucaramanga: 3418 Floridablanca: 660 Girón: 222		Bucaramanga: 4011 Floridablanca: 265 Girón: 186		Bucaramanga: 4350 Floridablanca: 514 Girón: 87,3	
Tiempo de atencion en ventanillas	00:39:00	00:57:29	00:49:30	00:53:31	01:15:30	00:47:08	00:46:59	00:42:27
SERVICIO AL CLIENTE								
Solicitudes legalizadas	2667	2800	2459	2514	2156	3654	1960	3903
Solicitudes incorporadas al sistema		3135	2621	2122	1304	3104		4298
Tiempo de respuesta proceso nuevos suscriptores	20 días prom	18 días prom	21 dias prom	25 días prom	19 dias prom	52 días prom	24 días prom	25 días prom
ANTIFRAUDE								
OT ejecutada	4,6	6,3 prom	60	5,33 prom	17,3	9,66 prom	6,3	14,33 prom
Recaudo en consumo por agua no facturada	sum $56'616.537	sum $55.548.025	sum $62.399.913	sum $40.887.980	sum $59'748.254	sum $61.397.681	sum $58'162.617	sum $43.676.122
Indice de metros cubicos actas + provisionales	sum 42,955	sum 42.264	sum 50.966	sum 35.290	sum 48,074	sum 45.345	sum 43,777	sum 34.447
Tendencia de irregularidad tecnica	E1: 14	E1: 3 E2: 6 E3: 8 E4:2	E1: 9 E 2: 13 E 3: 31 E 4: 3 Comercial: 5 Indistrial: 1	E1: 9 E2: 2 E3: 5	E1: 8 E2: 8 E3: 29 E4: 1 E6: 1 Comercial: 1	E1: 5 E2: 6 E3: 12 E4: 1 Comercial: 5	E1: 3 E2: 4 E3: 8 Uso Pila Publica: 1 Comercial: 1 Hidrante: 1	E1: 7 E2: 20 E3: 11 E4: 1 Comercial: 4
LCM								
Cumplimiento gestion equipos	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nivel de competencia del personal	10%	9,5	8,5%	8,5	10%	8,6	9%	9,5
Oportunidad de respuesta al cliente	4 días	5 días	6,4 dias	8 días	7,8 dias	15 días	6,3 días	6 días
Atencion de sugerencias/quejas	0	-	0	0	0	0	0	0
Nivel de satisfaccion del cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Indice de confiabilidad y oportunidad del lcm	15	15	15	15	15	13	15	15
Mejora continua del sgc del laboratorio	2	1	1	1	1	3	1	1
SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL								
GESTIÓN AMBIENTAL								
Eficacia de la reforestación	0	NA	_	NA	0		0	NA
Cumplimiento aspectos ambientales de contratistas	100%	100%	NA	100%	NA	100%	NA	100%

Cumplimiento programa de sensibilizacion ambiental a la comunidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cumplimiento cronograma de sensibilizacion ambiental interno	100%	NA	NA	100%	100%	100%	100%	
Cumplimiento programa de comunicacion ambiental	300%	200%	166%	100%	180%	100%	300%	100%
Eficacia de inversiones programadas para la gestion ambiental	NA	100%	NA	100%	NA	100%	NA	54,60%
Indice gestion ambiental corporativa	2,5.	2,50%	2,8	2,75%	2,5.	2,66%	2,8,	2,50%
Disminucion en el consumo de resma de papel	2%	5,32%	NA	16%	NA	20%	2%	12%
Disminucion en el numero de fotocopias	0,5	12,50%	3%	6%	3%	15%	3,5.%	15%
Disminución en el numero de impresiones	2,5%	9%	20%	14,25%	20%	0,19%	15%	8%
Generación de los residuos peligrosos en el amb	0,47%	-	1%		1%		1%	
Eficacia en la gestión de los residuos peligrosos	NA	100%	NA	100%	NA	92,46%	NA	100%
Consumo de agua/empleado/sede administrativa	.	-	2,7%	2,70%	2%	2,40%	3%	2,76%
Eficacia cumplimiento de mantenimiento a plantaciones	-	-	NA					
Gestion del aprovechamiento de los residuos solidos		64,36%	43%	64,36%	43%	73%	NA	73%
AMPLIACIÓN DE MERCADOS								
NUEVOS ABASTECIMIENTOS								
Nuevos caudales (GESTIÓN)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
MEJORA CONTINUA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN								
SISTEMAS DE INFORMACIÓN								
Solicitudes resueltas	88,32%	93,36% prom	89,00%	81,78% prom	94,15%	85,21% prom	92,23%	90,72% prom
Solicitudes aplazadas	3,24%	1,12%	4,43%	5,50% prom	3,03%	9,49% prom	1,17%	1,19% prom
Tiempo de respuesta solicitudes help desk	21,63% prom min/soporte	11,11% prom	11,7 prom min/soporte	15,24 prom min/soporte	11,79% prom min/soporte	17,55 prom min/soporte	13,14% prom min/soporte	12,59 prom min/soporte
SGI								
Cumplimiento ciclo de auditorias anual	99,40%		_					
Acciones de mejora (ac-ap) anualidad			_					
Evaluacion auditores/auditoria anualidad			_					
Hallazgos ciclo auditoria externa (no conformidad - observacion)			_					
Hallazgos ciclo auditoria interna (no conformidad - observacion)							NC: Ambiental: 10 OBS: Ambiental: 29	
Documentacion normalizada								
BUEN GOBIERNO								
CONTROL DE GESTIÓN								

Cobertura al control de gestión	15.	21	15.	23	24.	21	15.	18
Fomento cultura de autocontrol	3.	2	3.	1	3.	0	3.	1
GESTIÓN DOCUMENTAL								
Eficacia de la correspondencia en oportunidad	99,60%	99,7% prom	99,66% prom		99,73%		99,70%	
Causales devolucion correspondencia	5,30% prom	4,40%	5,9% prom		5,4% prom		4,06% prom	
COMPRAS								
Tiempo aprobación de cdp		5 prom	4,3 prom	5 prom	4 prom	3 prom	3,7 prom	3 prom
Tiempo aprobación de cuadro comparativo		5 prom	3,33 prom	4,33 prom	2,33 prom	3,66 prom	3,0 prom	4,66 prom
Tiempo entrega de orden de compra al proveedor		2,33 prom	1,33 prom	1,66 prom	3,6 prom	3,33 prom	4,6 prom	3 prom
Nivel de cumplimiento entregas a clientes		100% prom	100% prom	100% prom	99,5% prom	100% prom	100% prom	100% prom
Oportunidad en la respuesta de solicitudes		12,33 prom	9 prom	10,66 prom	10 prom	10,33 prom	11,3 prom	10,66 prom
JURIDICA								
Liberación contingencia acreedora	EN EL CUARTO TRIMESTRE 2016 SE TERMINO UN PROCESO CON SENTENCIA FAVORABLE AL amb	SE TERMINARON 3 PROCESOS EN EL PRIMER TRIMESTRE 2017		SE TERMINO 2 PROCESOS POR, UNO (1) CAUSA ADMINISTRATIVA Y OTRO POR CAUSA CIVIL	se terminaron en total 4 procesos de los cuales 3 fueron favorables y uno restante parcialmente favorable	SE TERMINARON 4 PROCESOS EN EL TERCER TRIMESTRE 2017, CORRESPONDIENTE A: UN (1) CAUSA ADMINISTRTATIVA Y TRES POR (3) CAUSA LABORAL	Se terminaron en el tercer trimestre 2 procesos con sentecias favorable al amb	-
Tendencia de causas generadoras de procesos judiciales	Operativos: 2 Laboral: 2 Administrativo: 0 Social: 0	Se generaron SEIS (6)procesos nuevos, que representan el 50% por causas CIVILES, el 33.3% por causa LABORAL y el 16.6% por causa ADMINISTRATIVA.	Operativos: 4 Laboral: 2 Administrativo: 0 Social: 0	Se generaron DOS (2) procesos nuevos, que representan el 50% por causas LABORALES y el 50% por causas ADMINISTRATIVAS.	Operativos: 0 Laboral: 1 Administrativo: 2 Social: 0	Se generó un (1) proceso nuevo, que representa el 100% por causas ADMINISTRATIVAS	Operativos: 0 Laboral: 1 Administrativo: 2 Social: 0	Se generaron (7) procesos nuevos, (4) LABORALES que representan el 57%, (1) CIVIL que representa 14,28%y 2 ADMINISTRATIVOS que representan 28,57%
CONTRATACIÓN								
Duración etapa de la invitación			1dh					
Duración etapa de selección			13 dh					
Oportunidad de legalización			1dh					
PRENSA								
Oportunidad de publicacion por medios escritos	97%		100%		95%		100%	
Oportunidad de publicacion por medios radiales	100%		100%		100%		100%	