



TABLA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS

Código: GPI-SG.CDR01-103.F40
Versión: 0.0
Página 1 de 1

VIGENCIA: 2021							
TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	META%	FRECUENCIA	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO JUNIO 2021 - % INDICADOR	OBSERVACIÓN
Eficacia	Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	No Indicadores cumplen meta / No total indicadores del SGC * 100	90	anual	Prof. Univ. SGC	42%	Se evidencia indicadores que no cumplieron la meta en lo correspondiente al I Semestre del 2021
Eficiencia	porcentaje de actividades cumplidas en recolección de basuras	Rutas ejecutadas en recolección / Rutas programadas * 100	90	mensual	Aux. Adm. Aseo	100%	En el semestre se ha cumplido con la ejecución de la totalidad de las rutas programadas (las evidencias reposan en los GPS y/o registros fotográficos del área)
Eficiencia	Porcentaje ejecución de rutas programadas (barrio)	(Número total rutas ejecutadas / Número rutas programadas) * 100	90	mensual	Aux. Adm. Barrio	100%	En el semestre se ha cumplido con la ejecución de la totalidad de las rutas programadas (las evidencias reposan en los registros fotográficos del área)
Eficiencia	Porcentaje de mantenimientos ejecutados (zonas verdes)	Número de actividades de mantenimiento y mantenimiento de zonas verdes ejecutadas / Número total de actividades programadas en macanoe * 100	90	mensual	Aux. Adm. Macanoe	100%	Durante la vigencia del primer semestre de 2021, el total de metros de mantenimiento de zonas verdes contratados corresponde a 564,30 m ² y los ejecutados a junio 2021 es de 564,30 m ² , para dar un porcentaje de 100%.
Eficiencia	Cumplimiento del presupuesto de mantenimiento	Presupuesto de mantenimiento ejecutado / Presupuesto total * 100	80	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones	100%	En vigencia del año 2021 se ha contratado para mantenimiento de vehículos un presupuesto por valor de \$ 560.892.000,00 bajo los contratos No 000 y 010 2021, ejecutando en el primer semestre el valor de \$ 364.135.500,00, ejecutando el 100% del indicador.
Eficiencia	Cumplimiento de inventarios	Número de inventarios realizados / Número total de inventarios programados * 100	90	mensual	Dirección Administrativa y Financiera - Recursos Físicos	50%	Lo correspondiente a insumos de papelería, cafetería, aseo y ferreteria. El inventario general se encuentra pendiente por realizar por dependencia y empleados
Eficiencia	Vinculación al Servicio AAA	Total de Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Personas Naturales	NA	semestral	Matriculas	307	En el semestre se han realizado 307 vinculaciones de personas naturales a los servicios AAA
Eficiencia	Vinculación al Servicio AAA	Total Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Constructoras	NA	semestral	Matriculas	522	En el semestre se han realizado 522 vinculaciones de constructoras a los servicios AAA
Eficiencia	Porcentaje de carga en toma de muestras	Carga aportada / Carga límite permisible * 100	80	mensual	Prof. Univ. Ambiental	0%	No se reporto información por parte del área encargada
Eficiencia	Porcentaje de ejecución de visitas hidricas	Número de visitas ejecutadas / Número total visitas programadas * 100	90	mensual	Prof. Univ. Ambiental	0%	No se reporto información por parte del área encargada
Eficiencia	Porcentaje de jornadas ambientales ejecutadas	Número jornadas ambientales ejecutadas / Número total jornadas ambientales planeadas * 100	90	mensual	Prof. Univ. Ambiental	0%	No se reporto información por parte del área encargada
Eficiencia	Porcentaje de conexiones cerradas corregidas	Total de casas que realizan la corrección / Número total de casas detectadas con conexión errada * 100	80	mensual	Prof. Univ. Ambiental	0%	No se reporto información por parte del área encargada
Eficiencia	Gestión de PQR	Número de PQR solucionadas / Total de PQR presentadas por los usuarios * 100	100	mensual	Prof. Univ. Atención al Usuario	99%	Dato tomado del avance del Informe 2 Seguimiento Avance plan de acción 2021
Eficiencia	Cumplimiento de Publicaciones	Total de Publicaciones, boletines etc., hechas en el mes	100	mensual	Prof. Univ. Comunicaciones	100%	La oficina de comunicaciones e imagen corporativa de la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos ha realizado las publicaciones correspondiente
Eficiencia	Porcentaje de daños reparados alcantarillado (mantenimientos correctivos)	Número mantenimientos realizados / Total de mantenimientos solicitados * 100	80	mensual	Prof. Univ. Coordinador de Redes	101%	
Eficiencia	Porcentaje de mantenimientos realizados en alcantarillado	Número mantenimientos de redes realizados / Total de mantenimientos programados * 100	80	mensual	Prof. Univ. Coordinador de Redes	100%	
Eficiencia	Porcentaje de ejecución de visitas domiciliarias	Número de visitas programadas / Número total visitas ejecutadas * 100	80	mensual	Prof. Univ. Coordinador de Redes	93%	
Eficiencia	Cumplimiento en Reparaciones - Acueducto	N° Reparaciones Atendidas/Reparaciones solicitadas*100	90	mensual	Prof. Univ. Coordinador de Redes	94%	
Eficiencia	Viabilidad a solicitudes de Disponibilidad de Servicios	Solicitudes viables / Solicitudes Recibidas * 100 (persona natural)	NA	semestral	Prof. Univ. Diseño y Desarrollo	72%	En el semestre se han aprobado 423 solicitudes de persona natural con viabilidad
Eficiencia	Viabilidad a solicitudes de Disponibilidad de Servicios	Solicitudes viables / Solicitudes Recibidas * 100 (urbanizadores)	NA	semestral	Prof. Univ. Diseño y Desarrollo	100%	En el semestre se han aprobado 522 solicitudes de urbanizadores con viabilidad
Eficacia	Cumplimiento de cálculos tarifarios de aseo	Total de cálculo tarifario para aseo realizados / total de cálculos que se debieron realizar * 100	90	mensual	Prof. Univ. Información Estadística	100%	
Eficacia	Cumplimiento de cálculos tarifarios de la ESSA	Total de cálculo tarifario de la ESSA realizados / Total de cálculos que se debieron realizar * 100	90	mensual	Prof. Univ. Información Estadística	100%	
Eficacia	Porcentaje de carga de información SUI	(Número de reportes radicados / Número de reportes a radicar) * 100	100	mensual	Prof. Univ. Información Estadística	44.13%	A corte de junio de 2021. El indicador anterior es calculado teniendo en cuenta las excepciones en los reportes "pendientes - no aplica" y los informes que aún están dentro de las fechas de carga; es decir "pendientes - no vencidos".
Eficacia	Porcentaje de carga de procedimientos al SUI	(Número de procedimientos cargados / Número de procedimientos a cargar) * 100	100	semestral	Prof. Univ. Información Estadística	80%	Es necesario realizar la revisión y actualización de estos procedimientos nuevamente
Eficiencia	Actualización de Costos y Cálculo Tarifario para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado	N° de indexaciones a realizar/N° de indexaciones realizadas * 100	100	anual	Prof. Univ. Información Estadística	100%	En el primer semestre del 2021 se realizó la actualización de los costos
Eficiencia	Respuesta a solicitudes jurídicas	Total de Contestaciones por demandas, acciones etc., hechas en el mes	100	mensual	Prof. Univ. Oficina Jurídica y de Contratación	100%	Se ha dado respuesta a cada una de las solicitudes realizadas al Área Jurídica. Las evidencias reposan en los archivos de la Oficina Asesora Jurídica y de Contratación
Eficiencia	Cumplimiento del programa de auditorías	(No Auditorías realizadas / No total de Auditorías programadas) * 100	100	semestral	Prof. Univ. SGC	0%	Se tiene programado realizar auditoría interna en el segundo semestre del 2021 y auditoría de seguimiento con el ente certificador en octubre de 2021
Eficiencia	Cumplimiento de acciones de mejoramiento	(No AC y AP Cerradas / No total de AC y AP Generadas) * 100	100	semestral	Prof. Univ. SGC	0%	Aún no se realizan auditorías que generen acciones de mejora
Eficiencia	Generación y/o actualización de documentos del SGC	Total documentos generados y/o actualizados en el mes	100	mensual	Prof. Univ. SGC	100%	El total de documentos actualizados y nuevos en el semestre fue de 72, todos han sido realizados en el tiempo determinado, lo que genera un cumplimiento del 100%
Eficiencia	Desempeño de los proveedores	(Proveedores evaluados / total de proveedores) * 100	90	mensual	Prof. Univ. SGC - Secretarías de Dirección	75%	Se realiza evaluación de Desempeño a proveedores y contratistas de 3 Procesos. La Dirección Administrativa y Financiera, no ha llegado lo correspondiente
Eficiencia	Satisfacción del Cliente - Atención al usuario	(Número encuestas con percepción aceptable / Número Encuestas Totales) * 100	80	anual	Prof. Univ. SGC-Prof. Univ. Atención al Usuario	76%	De 111 encuestas realizadas a los usuarios que se acercan a la empresa, el 76% encuentra satisfactoria la atención recibida
Eficiencia	Cumplimiento de copias de seguridad	(Número de copias de seguridad realizadas / Número de copias de seguridad programadas) * 100	100	mensual	Prof. Univ. Sistemas	41%	Debido a que a que según la formula se han realizado 20 JUNIO 20 de 2021. Copias de Seguridad realizadas = 150 de las 365 programadas.
Eficacia	Cumplimiento de mantenimientos preventivos	(Número de mantenimientos preventivos programados / Número de mantenimientos preventivos realizados) * 100	90	mensual	Prof. Univ. Sistemas	0	Se da inicio al cronograma de mantenimientos preventivos para el año 2021 a partir del 01 de Julio de 2021.
Eficacia	Cumplimiento de mantenimientos correctivos	(Número de mantenimientos correctivos realizados / Número de necesidades de mantenimientos correctivos) * 100	100	mensual	Prof. Univ. Sistemas	100%	Se ha realizado un mantenimiento correctivo de 1 necesidad presentada.
Eficiencia	Cumplimiento del programa de bienestar social	(Número de actividades realizadas / total de actividades programadas) * 100	90	mensual	Prof. Univ. Talento Humano	46.66%	Durante el primer semestre de 2021, se ha logrado una eficiencia del 46.66% en el Cumplimiento del Programa de Bienestar Social para los Empleados de la Empresa, teniendo en cuenta que se han ejecutado 7 actividades de las 15 programadas para esta vigencia y que las otras se ejecutan en el segundo semestre.
Eficacia	Cumplimiento plan de capacitación	(Número Capacitaciones Realizadas / Capacitaciones programadas) * 100	90	mensual	Prof. Univ. Talento Humano	19.04%	En el primer semestre de 2021, sólo se han desarrollado 4 capacitaciones relacionadas con el Plan de Capacitación, lo cual sólo nos arroja un porcentaje del 19.04% de Cumplimiento de este Programa, que muestra un déficit en esta primera parte del año, se espera remediarlo para el 2 semestre de esta vigencia.