



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 DICIEMBRE 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 | 80% | |
| Eficiencia | porcentaje de actividades cumplidas en recolección de basuras | (Rutas ejecutadas en recolección / Rutas programadas) * 100 | 90 | mensual | Aux. Adm.Aseo | 100% | |
| Eficiencia | Porcentaje ejecución de rutas programadas (barrido) | (Número total rutas ejecutadas / Número rutas programadas) * 100 | 90 | mensual | Aux. Adm.Barrido | 100% | |
| Eficiencia | Porcentaje de mantenimientos ejecutados (zonas verdes) | (Número de actividades de macaneo y mantenimiento de zonas verdes ejecutadas / Número total de actividades programadas en macaneo) * 100 | 90 | mensual | Aux. Adm.Macaneo | 100% | |
| Eficiencia | Cumplimiento del presupuesto de mantenimiento | (Presupuesto de mantenimiento ejecutado / Presupuesto total) * 100 | 80 | mensual | Dir. Técnico y de Operaciones | 100% | Se Ejecutaron los contratos de mantenimiento en su totalidad No. 020, 070 y 195-2021 |
| Eficiencia | Cumplimiento de inventarios | (Número de inventarios realizados / Número total de inventarios programados) * 100 | 90 | mensual | Dirección Administrativa y Financiera Recursos Físicos | 100% | Se realizo inventario general de la empresa |
| Eficiencia | Vinculación al Servicio AAA | Total de Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Personas Naturales | NA | semestral | Matriculas | 671 | usuarios matriculados junio-dic |
| Eficiencia | Vinculación al Servicio AAA | Total Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Constructoras | NA | semestral | Matriculas | 563 | usuarios matriculados junio-dic |
| Eficiencia | Porcentaje de carga en toma de muestras | (Carga aportada / Carga límite permisible) * 100 | 80 | mensual | Prof. Univ. Ambiental | 100% | Este indicador cambia. Se mide conforme a la resolución 631 de 2015. Art 8. Aguas residuales domesticas – ARD y de (ARD-Ard) de los prestadores del servicio publico de alcantarillado a cuerpos de aguas superficiales con una carga mayor a 625 kg/día y menor o igual a 3.000 kg/día DBO ₅ . |
| Eficiencia | Porcentaje de ejecución de visitas hídricas | (Número de visitas ejecutadas / Número total visitas programadas) * 100 | 90 | mensual | Prof. Univ. Ambiental | 100% | Se realizaron las visitas a cuerpos hídricos necesarias para la identificación de conexiones erradas |
| Eficiencia | Porcentaje de jornadas ambientales ejecutadas | (Número jornadas ambientales ejecutadas / Número total jornadas ambientales planeadas) * 100 | 90 | mensual | Prof. Univ. Ambiental | 100% | Se planearon 30 jornadas en el año, las cuales se ejecutaron en su totalidad |
| 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% | Este indicador se basa en el seguimiento de conexiones erradas el cual inicia en el primer mes de la vigencia 2022. Durante el año, la cuadrilla que fue asignada a la coordinación ambiental solo pudo realizar identificación de conexiones erradas. |
| Eficiencia | Gestión de PQR | (Número de PQR solucionadas / Total de PQR presentadas por los usuarios) * 100 | 100 | mensual | Prof. Univ. Atención al Usuario | 83% | DE LAS 23,078 PQR INGRESADAS HAY PENDIENTE POR RESPONDER DE MANERA ESCRITA 40 POR ESTANDO DENTRO EL TERMINO PARA RESOLVER Y DAR RESPUESTA. |
| Eficiencia | Cumplimiento de Publicaciones | Total de Publicaciones, boletines etc., hechas en el mes | 100 | mensual | Prof. Univ. Comunicaciones | 100% | Se realizo el 100% de las publicaciones proyectadas |
| Eficiencia | Porcentaje de daños reparados alcantarillado (mantenimientos correctivos) | (Número mantenimientos realizados / Total de mantenimientos solicitados) *100 | 80 | mensual | Prof. Univ. Coordinador de Redes | 100% | |
| 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% | En el mes de marzo y debido al inicio de la pandemia, se suspenden la realización de mantenimientos preventivos programados dentro del cronograma, dando paso únicamente a solicitudes realizadas por los usuarios, por tal razón no se cumple con el total de los barrios programados para el de marzo, durante los meses abril, mayo, junio, julio y agosto, se atenderon las limpiezas de modo preventivo, razón por la cual no se ejecuta el cronograma de mantenimiento preventivo, retomando dicha actividad hasta mediados del mes de septiembre |
| Eficiencia | Porcentaje de ejecución de visitas domiciliarias | (Número de visitas programadas / Número total visitas ejecutadas) * 100 | 80 | mensual | Prof. Univ. Coordinador de Redes | 57% | |
| 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 | 99.27% | |
| Eficiencia | Viabilidad a solicitudes de Disponibilidad de Servicios | Solicitudes viables /Solicitudes Recibidas*100 (urbanizadores) | NA | semestral | Prof. Univ. Diseño y Desarrollo | 94.12% | |
| 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 cargue de información SUI | (Número de reportes radicados / Número de reportes a radicar) * 100 | 100 | mensual | Prof. Univ. Información Estadística | 71.4% | |
| Eficacia | Porcentaje de cargue de procedimientos al SUIT | (Número de procedimientos cargados / Número de procedimientos a cargar) * 100 | 100 | semestral | Prof. Univ. Información Estadística | 100% | |
| 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% | |

| | | | | | | | |
|------------|--|---|-----|-----------|---|---------|--|
| 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 lleva registro y control mensual de los procesos a través de cuadros de control |
| Eficiencia | Cumplimiento del programa de auditorías | (No Auditorías realizadas / No total de Auditorías programadas) * 100 | 100 | semestral | Prof. Univ. SGC | 100% | Se realizó auditoría de seguimiento al SGC por parte del Ente certificador/ Se realizó Auditoría Interna a los procesos certificados |
| Eficiencia | Cumplimiento de acciones de mejoramiento | (No AC y AP Cerradas / No total de AC y AP Generadas) * 100 | 100 | semestral | Prof. Univ. SGC | 77% | Existen AC abiertas que aún no registran cumplimiento |
| Eficiencia | Generación y/o actualización de documentos del SGC | Total documentos generados y/o actualizados en el mes | 100 | mensual | Prof. Univ. SGC | 100% | Se actualizan y generan documentos de acuerdo a las solicitudes realizadas por los directos responsables de los procesos manteniendo el control de los documentos de acuerdo al SGC |
| Eficiencia | Desempeño de los proveedores | (Proveedores evaluados / total de proveedores) * 100 | 90 | mensual | Prof. Univ. SGC - Secretarías de Dirección | 100% | La DTO realiza al 100% la evaluación a proveedores contratados |
| 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 | 78% | las encuestas realizadas generaron un 78% de aceptación en el nivel de satisfacción del cliente directamente relacionado con la atención al usuario |
| Eficiencia | Cumplimiento de copias de seguridad | (Número de copias de seguridad realizadas / Número de copias de seguridad programadas) * 100 | 100 | mensual | Prof. Univ. Sistemas | 95% | De las 365 copias de seguridad programadas en el año 2021 el 5% NO se realizaron debido a fallas en el sistema al momento de crear la copia. |
| Eficacia | Cumplimiento de mantenimientos preventivos | (Número de mantenimientos preventivos programados / Número de mantenimientos preventivos realizados) * 100 | 90 | mensual | Prof. Univ. Sistemas | 94% | De 87 equipos de cómputo que estaban programados para llevar a cabo el mantenimiento preventivo, se le realizaron a 82 computadores. Los que no se pudieron realizar fue debido a que son nuevos y otros porque se deben dar de baja. |
| Eficacia | Cumplimiento de mantenimientos correctivos | (Número de mantenimientos correctivos realizados / Número de necesidades de mantenimientos correctivos) * 100 | 100 | mensual | Prof. Univ. Sistemas | 100% | Todos los mantenimientos correctivos necesarios fueron realizados satisfactoriamente. |
| Eficiencia | Cumplimiento del programa de bienestar social | (Número de actividades realizadas / total de actividades programadas) * 100 | 90 | mensual | Prof. Univ. Talento Humano | 113,33% | Durante la vigencia 2021, se logró una eficiencia del 100% en el cumplimiento del Programa de Bienestar Social, Estímulos e Incentivos para los Empleados de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos, teniendo en cuenta que se ejecutaron la totalidad de las 15 actividades programadas para este año, e inclusive se participaron en dos actividades más que no estaban contempladas como lo fueron la Exaltación al Personal Operativo el 11 de Diciembre y la Integración con la Alcaldía de Piedecuesta el 17 de Diciembre, lo cual nos arroja un cumplimiento del 113%. Todas las actividades se lograron realizar teniendo en cuenta las recomendaciones sobre el Covid 19 y gracias al Trabajo en Equipo de la Oficina de Talento Humano junto a la Dirección Administrativa y Financiera y la misma Gerencia. |
| Eficacia | Cumplimiento plan de capacitación | (Número Capacitaciones Realizadas / Capacitaciones programadas) * 100 | 90 | mensual | Prof. Univ. Talento Humano | 90,90% | En la vigencia 2021, se desarrollaron 10 Capacitaciones de las 11 programadas en el Plan de Capacitación, lo cual nos arroja un porcentaje del 90.90% de cumplimiento de este Programa, con base en un ajuste efectuado al mismo en razón de la dificultad para brindar Capacitaciones en temas específicos como el medio ambiente y alcantarillado de parte de la Corporación de Defensa de la Metrópoli de Bucaramanga CDMB y del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, en este orden de ideas se realizó un ajuste sobre estos temas y se proyectaron para el próximo año. |