



TABLA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO - PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS

VIGENCIA: 2022					PRIMER SEGUIMIENTO		
Tipo De Indicador	Descripción Del Indicador	FORMULA	META%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN POR PARTE DEL LÍDER DEL PROCESO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO A JUNIO 2022 - AVANCE META	OBSERVACIONES
Eficiencia	Porcentaje de actividades cumplidas en recolección de basuras	$(\text{Rutas ejecutadas en recolección} / \text{Rutas programadas}) * 100$	90%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones	100%	Todas las rutas se han realizado de acuerdo a la programación
Eficiencia	Porcentaje ejecución de rutas programadas (barrido)	$(\text{Número total rutas ejecutadas} / \text{Número rutas programadas}) * 100$	90%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones	100%	Todas las rutas se han realizado de acuerdo a la programación
Eficiencia	Porcentaje de mantenimientos ejecutados (zonas verdes)	$(\text{Número de actividades de macaneo y mantenimiento de zonas verdes ejecutadas} / \text{Número total de actividades programadas en macaneo}) * 100$	90%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones	50%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Cumplimiento del presupuesto de mantenimiento	$(\text{Presupuesto de mantenimiento ejecutado} / \text{Presupuesto total}) * 100$	80%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones	0%	No se recibió información al respecto
Eficiencia	Porcentaje de ejecución de visitas a cuerpos hídricos	$(\text{Número de visitas ejecutadas} / \text{Número total visitas programadas}) * 100$	90%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones - Prof Ambiental	50%	
Eficiencia	Porcentaje de jornadas ambientales ejecutadas	$(\text{Número jornadas ambientales ejecutadas} / \text{Número total jornadas ambientales planeadas}) * 100$	90%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones - Prof Ambiental	50%	En el año se ha realizado en conjunto con diferentes entidades la jornada de posconsumo
Eficiencia	Porcentaje de conexiones erradas detectadas	$(\text{Visitas ejecutadas} / \text{Visitas programadas con detección de conexión errada}) * 100$	80%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones - Prof Ambiental	68%	Las visitas que no se han ejecutado son por motivos de ausencia del residente, vivienda vacía o inspección negada
Eficiencia	Mantenimientos correctivos - Daños reparados en alcantarillado	$(\text{Número daños reparados en alcantarillado} / \text{Total de daños solicitados para reparación en alcantarillado}) * 100$	80%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones - Prof Coordinador Redes	100%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Mantenimiento Preventivo - Alcantarillado	$(\text{Número mantenimientos de redes realizados} / \text{Total de mantenimientos programados}) * 100$	80%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones - Prof Coordinador Redes	100%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Pruebas de Geófono	$(\text{Número de visitas ejecutadas} / \text{Número total visitas solicitadas}) * 100$	80%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones - Prof Coordinador Redes	0%	No se recibió información al respecto
Eficiencia	Cumplimiento en Reparaciones - Acueducto	$\text{N}^\circ \text{ Reparaciones Atendidas} / \text{Reparaciones solicitadas} * 100$	90%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones - Prof Coordinador Redes	11%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Pruebas de Anilina	$(\text{Número de pruebas ejecutadas} / \text{Número total pruebas solicitadas}) * 100$	80%	mensual	Dir. Técnico y de Operaciones - Prof Coordinador Redes	0%	No se recibió información al respecto
Eficiencia	Agua tratada - PTAR EL SANTUARIO	$\% \text{ Agua Tratada: (Eficiente/Afluyente)} * 100$	90%	mensual	Dirección Técnica y de Operaciones - Jefe y/o Coordinador PTAR	100%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Agua tratada - PTAR LA DIVA	$\% \text{ Agua Tratada: (Eficiente/Afluyente)} * 100$	90%	mensual	Dirección Técnica y de Operaciones - Jefe y/o Coordinador PTAR	100%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficacia	Cumplimiento de mantenimientos preventivos	$(\text{Número de mantenimientos preventivos realizados} / \text{Número de mantenimientos preventivos programados}) * 100$	90%	mensual	Dirección Administrativa y Financiera - Prof. Univ. Sistemas	50%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficacia	Cumplimiento de mantenimientos correctivos	$(\text{Número de mantenimientos correctivos realizados} / \text{Número de necesidades de mantenimientos correctivo}) * 100$	100%	mensual	Dirección Administrativa y Financiera - Prof. Univ. Sistemas	50%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Cumplimiento de copias de seguridad	$(\text{Número de copias de seguridad realizadas} / \text{Número de copias de seguridad programadas}) * 100$	100%	mensual	Dirección Administrativa y Financiera - Prof. Univ. Sistemas	40%	Se tiene digitalizados copias de seguridad hasta el 31 de Mayo del año en curso (151 copias), por tal motivo se tiene el 40% de avance.
Eficacia	Cumplimiento plan de Trabajo anual	$(\text{Número de actividades ejecutadas} / \text{Número de actividades planeadas}) * 100$	100%	mensual	Dirección Administrativa y Financiera - Prof. Univ. SST	48%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficacia	Cumplimiento plan de capacitación	$(\text{Número Capacitaciones Realizadas} / \text{Capacitaciones programadas}) * 100$	90%	mensual	Dirección Administrativa y Financiera - Prof. Univ. Talento Humano	50%	Datos relacionados en el plan de acción

Eficiencia	Cumplimiento del programa de bienestar social	(Número de actividades realizadas / total de actividades programadas) * 100	90%	mensual	Dirección Administrativa y Financiera - Prof. Univ. Talento Humano	60%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Cumplimiento de inventarios	(Número de inventarios realizados / Número total de inventarios programados) * 100	90%	mensual	Dirección Administrativa y Financiera - Recursos Físicos	25%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Vinculación de usuarios nuevos al servicio de Aseo	Total usuarios vinculados al servicio de aseo	1200 (año)	mensual	Dirección Comercial	100%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Satisfacción del Cliente - Atención al usuario	(Número encuestas con percepción aceptable / Número Encuestas Totales) * 100	80%	anual	Dirección Comercial - Prof. Univ. Atención al Usuario	100%	Datos relacionados en el informe de satisfacción del cliente
Eficiencia	Gestión de PQR	(Número de PQR solucionadas / Total de PQR presentadas por los usuarios) * 100 ESCRITAS Y PRESENCIALES	100%	mensual	Dirección Comercial - Prof. Univ. Atención al Usuario	100%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Desvinculación de usuarios nuevos al servicio de Aseo	Total usuarios desvinculados al servicio de aseo	250 (año)	mensual	Dirección Comercial	108	Para el período de Enero a junio 30 se han realizado un total de 108 vinculaciones al servicio de aseo las cuales se vinculan mediante labor comercial de la Dirección
Eficiencia	Defraudación de Fluido	Agua producida/ Agua facturada *100	90%	mensual	Dirección Comercial - Prof. Univ. Control y Pérdidas	98%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Inspecciones en Campo	Ordenes ejecutadas/Ordenes solicitadas *100	90%	mensual	Dirección Comercial - Prof. Univ. Control y Pérdidas	97,30%	Para la vigencia del primer semestre del año 2022: se solicitó la ejecución de 14.404 ordenes de servicio por concepto de crítica y reclamación. se lograron ejecutar un total de 14.017 ordenes de servicio. Por diferentes motivos no se lograron ejecutar un total de 387 ordenes de servicio.
Eficiencia	Financiación de consumo	Total de financiaciones realizadas en el mes	90%	mensual	Dirección Comercial - Prof. Univ. Coordinador PQRS	176	se envía el número de financiaciones de consumo del primer semestre, aclarando que es una información que la aporta el área de cartera
Eficiencia	Control Buzon de sugerencias	Sugerencias tramitadas/sugerencias recibidas *100	90%	mensual	Dirección Comercial - Prof. Univ. Coordinador PQRS	100%	En el primer trimestre 2022, se recibieron 41 formatos de buzón, todos tramitados acorde a solicitud, es de resaltar que en el actual formato Código:GC-ATC.BUS03-120.F02, no está especificado para su clasificación, es decir un ítem de felicitación o sugerencia. no obstante a ello se dieron trámites de traslado a las diferentes áreas, para la cual adjunto soporte por mes donde encontrara radicado asignado por la persona que administra el punto de correspondencia.
Eficiencia	Pre-critica - Usuarios con desviaciones significativas	total ordenes de servicio generadas /total usuarios con consumos altos y bajos*100	90%	mensual	Dirección Comercial - Prof. Univ. Facturación	26%	Para el período Enero - Junio del 2022 se han generado 9.139 ordenes de crítica a usuarios que presentan desviaciones significativas, de un total de 35.513 usuarios que presentan desviación para ser analizados en el proceso de crítica.

Eficiencia	Cortes y suspensiones	Ordenes ejecutadas/Ordenes programadas *100	90%	mensual	Dirección Comercial - Prof. Univ. Facturación	60%	Para el periodo Enero - Junio del 2022 se entregaron 9.099 cortes/suspensiones de usuarios con mas de dos facturas vencidas
Eficiencia	Recuperación de dinero de usuarios que se encuentran en cobro prejurídico	Dineros recuperados de la oficina de gestión de cobro prejurídico 450 mp	80%	trimestral	Dirección Comercial - Gestión de cobro	100%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Recuperación de dinero de usuarios que se encuentran en cobro coactivo	Dineros recuperados de la oficina de gestión de cobro coactivo 400 mp	100%	trimestral	Dirección Comercial - Gestión de cobro	100%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Quejas tramitadas de Control Interno Disciplinario	Quejas tramitadas/ Quejas recibidas *100	95%	mensual	Director Administrativa y Financiera	1	durante el año 2022 a fecha de 31 de junio, Se han contestado en su oportunidad la queja remitida por competencia funcional por
Eficiencia	Cumplimiento del Programa de Gestión Documental (PGD)	Actividades realizadas/Actividades programadas *100	95%	trimestral	Director Administrativa y Financiera	15%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Conciliaciones Bancarias	Total Partidas conciliatorias realizadas	100%	mensual	Director Administrativa y Financiera - Prof. Universitario Coord. Financiero	162	A 31 de mayo de 2022 existen 162 partidas conciliatorias que suman \$146,391,293,99. A junio 30 de 2022 se estan finalizando las conciliaciones por tal razón se se ha ejecutado el 54 %
Efectividad	Ejecución Presupuestal	Presupuesto ejecutado/Presupuesto proyectado	95%	mensual	Administrativa y Financiera - Prof. Universitario	54%	dellpresupuesto proyectado ; 25.347.395.071,20/
Eficiencia	Revisión por la Dirección	Revisiones por la dirección realizadas/ Revisión por la dirección planeada *100	100%	anual	Gerencia - SGC - SST	0%	Esta actividad está programada para el segundo semestre de 2022
Eficiencia	Cumplimiento del programa de auditorías	(No Auditorías realizadas / No total de Auditorías programadas) * 100	100%	semestral	Oficina de Control Interno de Gestión	50%	
Eficiencia	Seguimiento a Planes de Mejoramiento	Planes de Mejoramiento con Seguimiento / Planes de Mejoramiento vigentes *100	100%	semestral	Oficina de Control Interno de Gestión	50%	
Eficiencia	Vinculación al Servicio AAA	Total de Vinculación al Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para Personas Naturales	700 usuarios al año	semestral	Oficina de Planeación Institucional - Matrículas	38%	265 usuarios vinculados
Eficiencia	Vinculación al Servicio AAA	Total Vinculación al Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para Constructoras	600 usuarios al año	semestral	Oficina de Planeación Institucional - Matrículas	75%	449 usuarios incluidos
Eficacia	Cumplimiento de cálculos tarifarios de aseo	(Total de cálculo tarifario para aseo realizados / Total de cálculos que se debieron realizar) * 100	90%	mensual	Oficina de Planeación Institucional - 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	Oficina de Planeación Institucional - Prof. Univ. Información Estadística	100%	
Eficacia	Porcentaje de cargue de información SUI	(Número de reportes radicados / Número de reportes a radicar) * 100	100%	mensual	Oficina de Planeación Institucional - Prof. Univ. Información Estadística	55,12%	los reportes a radicar son los que estan habilitados a 5 de julio
Eficacia	Porcentaje de cargue de procedimientos al SUIT	(Número de procedimientos cargados / Número de procedimientos a cargar) * 100	100%	semestral	Oficina de Planeación Institucional - Prof. Univ. Información Estadística	0%	
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	Oficina de Planeación Institucional - Prof. Univ. Información Estadística	100%	
Eficacia	Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	(N° actividades realizadas/ No total actividades planeadas del SGC) * 100	90%	anual	Oficina de Planeación Institucional - Prof. Univ. SGC	39%	
Eficiencia	Cumplimiento de acciones correctivas y de mejora	(AC y AM Cerradas / Total de AC y AM Generadas) * 100	100%	semestral	Oficina de Planeación Institucional - Prof. Univ. SGC	18%	las AC y AM se ejecutan de acuerdo al cronograma
Eficiencia	Generación y/o actualización de documentos del SGC	Total documentos generados y/o actualizados en el mes	100%	mensual	Oficina de Planeación Institucional - Prof. Univ. SGC	100%	Se realizaron actualizaciones documentales que posteriormente se compartieron a las partes interesadas

Eficacia	Cumplimiento Plan de Acción	Número de metas cumplidas o ejecutadas /Número de metas planeadas * 100	100%	trimestral	Oficina de Planeación Institucional - Prof. Univ. SGC - Plan de Acción	58%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Viabilidad a solicitudes de Disponibilidad de Servicios	Solicitudes viables /Solicitudes Recibidas*100 (persona natural)	90%	semestral	Oficina Planeación Institucional - Prof. Univ. Diseño y Desarrollo	99,30%	se han recibido 429 solicitudes de vinculación y 3 no han sido viables
Eficiencia	Viabilidad a solicitudes de Disponibilidad de Servicios	Solicitudes viables /Solicitudes Recibidas*100 (urbanizadores)	90%	semestral	Oficina Planeación Institucional - Prof. Univ. Diseño y Desarrollo	70%	7 disponibilidades o factibilidades otorgadas y 3 negadas
Eficiencia	Cumplimiento de Publicaciones	Total de Publicaciones, boletines etc., hechas en el mes	100%	mensual	Prof. Univ. Comunicaciones	1079	Para el primer semestre del 2022 el comportamiento de publicaciones es de la siguiente manera: Publicación de Facebook 288 Publicación de Instagram 662 Twitter - PDS 129
Eficiencia	Rendición de cuentas	Total rendición de cuentas realizadas / Rendición de cuentas programadas*100	100%	anual	Prof. Univ. Comunicaciones - Gerencia	50%	Datos relacionados en el plan de acción
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	50%	Datos relacionados en el plan de acción
Eficiencia	Desempeño de los proveedores	(Proveedores evaluados / total de proveedores) * 100	90%	mensual	Secretarías de Dirección	100%	Los Directivos evaluaron a los proveedores y contratistas y enviaron herramienta de evaluación

Elaboró y Consolidó: Soly Margaret Moreno Sierra - Prof. Univ. Sistemas de Gestión