

# **INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

## **2014**

## 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 2014	NUMERO DE USUARIOS	VALOR FACTURADO CARGO FIJO Y CONSUMO (Miles de Pesos)	CONSUMO PROMEDIO (m <sup>3</sup> /mes - Usuario)
Estrato 1	22.548	5.305.372	18,0
Estrato 2	52.069	14.095.400	17,1
Estrato 3	63.354	20.890.499	16,2
Estrato 4	57.970	19.888.482	15,9
Estrato 5	9.942	5.362.879	17,3
Estrato 6	9.012	5.892.517	19,8
<b>Total Residencial</b>	<b>214.895</b>	<b>71.435.150</b>	<b>16,7</b>
Industrial	138	2.274.517	751,6
Comercial	22.239	17.627.810	26,9
Oficial	760	2.851.348	226,6
Especial	218	800.648	237,1
Provisional	915	1.859.806	313,4
Temporal	700	1.266.159	59,3
Agua en Bloque	1	373.757	N.A.
<b>TOTAL</b>	<b>239.866</b>	<b>98.489.194</b>	<b>20,4</b>

D. NUMERO DE SOLICITUDES DE CONEXIÓN PRESENTADAS Y ATENDIDAS = 9017

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

- ✓ Variación Porcentual de la tarifa en el periodo: Se incrementaron en el 3.6% a partir de los consumos de Marzo de 2014, que se facturaron en Mayo de 2014

### G. NIVELES DE SUBSIDIO Y DE CONTRIBUCIÓN

A continuación se presenta cuadro con niveles de Subsidios y Contribuciones a Diciembre 2014

AÑO 2014	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 2014:**

MES	Continuidad	Horas de Servicio al mes
	(%)	
Enero	99.92	743.40
Febrero	99.93	671.53
Marzo	99.90	743.26
Abril	99.92	719.42
Mayo	99.97	743.78
Junio	99.95	719.64
Julio	99.91	743.33
Agosto	99.46	739.98
Septiembre	99.81	718.63
Octubre	99.83	742.74
Noviembre	99.85	718.92
Diciembre	99.98	743.85

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

MES	Horas Promedio
Enero	3.30
Febrero	3.46
Marzo	3.37
Abril	3.09
Mayo	3.13
Junio	4.90
Julio	3.13
Agosto	3.19
Septiembre	2.90
Octubre	3.72
Noviembre	3.32
Diciembre	3.35

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

RESUMEN QUEJAS DEL SERVICIO AÑO 2014			TOTAL QUEJAS	
MES	PRESIÓN FUERA DE RANGO	SIN AGUA	RECIBIDAS	ATENDIDAS
Enero	8	29	37	37
Febrero	9	16	25	25
Marzo	3	24	27	27
Abril	3	20	23	23
Mayo	4	28	32	32
Junio	1	20	21	21
Julio	5	12	17	17
Agosto	8	16	24	24
Septiembre	11	34	45	45
Octubre	3	20	23	23
Noviembre	10	39	49	49
Diciembre	8	29	37	37
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>287</b>	<b>360</b>	<b>360</b>

**QUEJAS REPORTADAS POR ESCRITO A LA COORDINACIÓN DE PQR AÑO 2014:**

Se recibieron y atendieron 68 quejas contra la prestación del servicio, 44 de ellas por fallas en la continuidad, 10 por fallas en la calidad del servicio, y 13 por atención del trabajador en visitas técnicas y 1 por atención de usuario en sede de la Empresa.

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

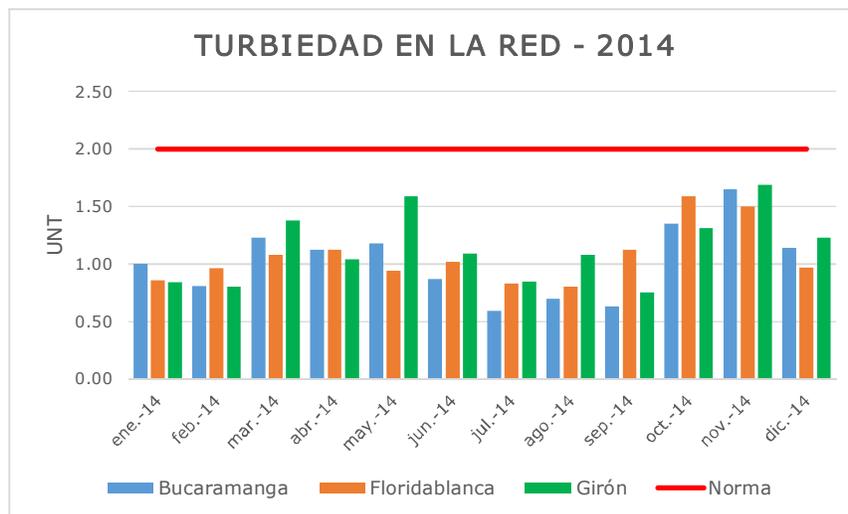
INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA AÑO 2014						
VOLUMEN FACTURADO		VOLUMEN SALIDA DE PLANTAS		VOLUMEN ANC	% IANC Mensual	IANC
Mes Facturado	(m <sup>3</sup> )	MES	(m <sup>3</sup> )	(m <sup>3</sup> )		por X 12 meses
Enero	4,761,757	Noviembre	5,822,199	1,060,442	18.21%	21.42%
Febrero	4,858,294	Diciembre	6,146,363	1,288,069	20.96%	21.18%
Marzo	5,069,441	Enero	6,040,920	971,479	16.08%	20.83%
Abril	4,898,062	Febrero	5,617,375	719,313	12.81%	20.57%
Mayo	4,700,158	Marzo	6,107,869	1,407,711	23.05%	20.33%
Junio	4,853,050	Abril	5,887,919	1,034,869	17.58%	20.16%
Julio	4,860,701	Mayo	6,086,664	1,225,963	20.14%	20.11%
Agosto	4,766,828	Junio	5,839,646	1,072,818	18.37%	19.90%
Septiembre	4,802,360	Julio	6,139,910	1,337,550	21.78%	19.67%
Octubre	4,844,040	Agosto	5,850,039	1,005,999	17.20%	19.19%
Noviembre	4,740,051	Septiembre	5,828,837	1,088,786	18.68%	18.96%
Diciembre	4,669,420	Octubre	6,006,713	1,337,293	22.26%	18.98%
<b>TOTAL</b>	<b>57,824,162</b>		<b>71,374,454</b>	<b>13,550,292</b>		

**N. NÚMERO DE TRABAJADORES POR CADA 1.000 USUARIOS : 2.11**

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

**Calidad del Agua por Municipio**

**Turbiedad Promedio Agua Tratada Año 2014**





## CUADRO RESUMEN CALIDAD DE AGUA RED AÑO 2014

Municipio	Bucaramanga			Floridablanca			Grón		
	Turbiedad	Color	Coliformes	Turbiedad	Color	Coliformes	Turbiedad	Color	Coliformes
MESES	UNT	UPC	M. Positivas	UNT	UPC	M. Positivas	UNT	UPC	M. Positivas
Enero	1.00	4.90	0.00	0.86	5.00	0.00	0.84	5.20	0.00
Febrero	0.81	4.20	0.00	0.96	5.40	0.00	0.80	4.20	0.00
Marzo	1.23	6.90	0.00	1.08	6.50	0.00	1.38	7.70	0.00
Abril	1.12	6.20	0.00	1.12	6.70	0.00	1.04	6.50	0.00
Mayo	1.18	6.80	0.00	0.94	5.30	0.00	1.59	9.10	0.00
Junio	0.87	5.20	0.00	1.02	5.50	0.00	1.09	6.60	0.00
Julio	0.59	2.80	0.00	0.83	3.90	0.00	0.85	4.70	0.00
Agosto	0.70	3.10	0.00	0.80	4.20	0.00	1.08	6.00	0.00
Septiembre	0.63	2.80	0.00	1.12	5.90	0.00	0.75	3.60	0.00
Octubre	1.35	7.70	0.00	1.59	7.90	0.00	1.31	7.70	0.00
Noviembre	1.65	8.68	0.00	1.50	7.80	0.00	1.69	10.00	0.00
Diciembre	1.14	6.90	0.00	0.97	5.20	0.00	1.23	7.52	0.00
<b>PROMEDIO</b>	<b>1.02</b>	<b>5.52</b>	<b>0.0</b>	<b>1.07</b>	<b>5.78</b>	<b>0.00</b>	<b>1.14</b>	<b>6.57</b>	<b>0.00</b>

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 = 101,78%

S. COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO DE AGUA = \$ 1.401,70 a Diciembre de 2014, equivalente al Costo Medio de Referencia

Y. FUENTES DE ABASTECIMIENTO QUE 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 Arnanía
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 2014**

AREA	PROCESOS	INDICADORES - INDICES	ESTADISTICOS	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
G E R E N C I A  G E N E R A L	CONTROL DE GESTION	CG-01 COBERTURA AL CONTROL DE GESTIÓN		92%	88%	95%	<u>92%</u>
		CG-02 FOMENTO CULTURA DE AUTOCONTROL		100%	100%	100%	<u>78%</u>
	SST	SISO-01 INDICE DE FRECUENCIA DE INCIDENTES		0,4 - 0,0 - 0,4	0,4 - 0,6 - 0	0 - 0,4 - 0	<u>0 - 0,2 - 0</u>
		SISO-02 INDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES DE TRABAJO		0,2 - 0,0 - 0,6	0,6 - 0,2 - 0,2	1 - 0,2 - 0,6	<u>0,4 - 0,4 - 0,2</u>
		SISO-04 INDICE DE SEVERIDAD DE ACCIDENTE DE TRABAJO		0 - 0 - 2	1,7 - 1,9 - 0,6	5,2 - 0,4 - 7,8	<u>4,3 - 7 - 1,6</u>
		SISO-07 CUMPLIMIENTO DEL PSO		23%	50%	72%	<u>83%</u>
		SISO-08 INSPECCIONES		-	-	-	-
		SISO-09 EJECUCION DE CAPACITACIONES		16%	54%	75%	<u>85%</u>
	GESTIÓN HUMANA	GH-01 CUMPLIMIENTO DE PERFILES DE CARGO		99%			
		GH-02-1 EVALUACIONES DEL DESARROLLO		91%			
		GH-02-2 EVALUACIONES EN COMPETENCIAS LABORALES		En proceso			
			GH-03 FACILIDADES ECONOMICAS PROMEDIO POR TRABAJADOR				
			GH-04 APOORTE ECONOMICO PROMEDIO POR TRABAJADOR				
			GH-05 AUSENTISMO POR PERMISOS (horas)		2,89%		
			GH-06 AUSENTISMO POR INCAPACIDAD (horas)		1,83%		
	EMBALSE DE BUCARAMANGA	GEE-01 GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS		100%	100%	100%	<u>100%</u>
		GEE-03 CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION		95,01% prom	95,16%	94,51%	<u>95,36%</u>
	PRENSA Y COMUNICACIONES	OPORTUNIDAD DE PUBLICACION POR MEDIOS ESCRITOS		100%	100%	100%	<u>95,25%</u>
		OPORTUNIDAD DE PUBLICACION POR MEDIOS RADIALES		100%	100%	100%	<u>100%</u>

SECRETARIA GENERAL	<b>GESTION DOCUMENTAL</b>	AC-01 EFICACIA DE LA CORRESPONDENCIA EN OPORTUNIDAD		99,7% prom	99,8% prom	99,83% prom	<u>99.63% prom</u>
	<b>GESTION COMPRAS</b>	SL-01 TIEMPO DE APROBACIÓN DE CDP		2 5 5	2 3 2	4 3 3	<u>4</u> <u>3</u> <u>1</u>
		SL-02 TIEMPO APROBACIÓN DE CUADRO COMPARATIVO		1 2 1	0 1 3	2 4 2	<u>3</u> <u>5</u> <u>1</u>
		SL-03 TIEMPO ENTREGA DE ORDEN DE COMPRA AL PROVEEDOR		1 2 2	3 2 1	3 2 2	<u>3</u> <u>1</u> <u>1</u>
		SL-04 NIVEL DE CUMPLIMIENTO ENTREGAS A CLIENTES		100% 100% 100%	100% 100% 100%	100%	<u>100%</u> <u>100%</u> <u>96%</u>
		SL-05 OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES		4 9 8	5 6 6	9 9 7	<u>10</u> <u>9</u> <u>3</u>
	<b>GESTION LEGAL Y JURIDICA</b>		<u>CJ-01 LIBERACIÓN CONTINGENCIA ACREEDORA</u>	\$5.356.000	\$771.693.887	No se libero	<u>\$175.895.280</u>
		CJ-02 TENDENCIA DE CAUSAS GENERADORAS DE PROCESOS JUDICIALES		No se presentan	33,3% Administrativas 66,7% Laborales	20% Administrativas, 40% Laborales, 40% Operativa	<u>25%</u> <u>Administrativas,</u> <u>50% Laborales,</u> <u>25% Operativas</u>
	<b>CONTRATACION</b>	DC-01 DURACIÓN ETAPA DE LA INVITACIÓN		-	-	-	<u>1dh</u>
		DC-02 DURACIÓN ETAPA DE SELECCIÓN		-	-	-	<u>24dh</u>
		DC-03 OPORTUNIDAD DE LEGALIZACIÓN		-	-	-	<u>1dh</u>

<b>F I N A N C I E R A</b>	<b>FINANCIERA</b>	FIN-01 TARIFA MEDIA BASICA		1707,62	1769,09	1769,09	<u>1769,09</u>
		FIN-02 COSTO TOTAL/INGRESO TOTAL		81,25%	74,59%	71,89%	<u>70,54%</u>
		FIN-03 SERVICIO DE LA DEUDA / INGRESOS OPERACIONALES		6,31%	3,50%	7,31%	<u>7,64%</u>
		FIN-04 MARGEN EBITDA		18,28%	24,74%	27,55%	<u>29,51%</u>
		FIN-05 RAZÓN CORRIENTE O LIQUIDEZ		1,17%	1,05%	1,03%	0,68%
		FIN-06 NIVEL DE ENDEUDAMIENTO		24,58%	26,12%	27,23%	<u>27,06%</u>
		FIN-07 PROPIEDAD O RAZON DE INDEPENDENCIA FINANCIERA		75,42%	73,88%	72,77%	<u>72,94%</u>
		FIN-08 COBERTURA DE INTERESES		289,86%	707,61%	377,08%	<u>386,07%</u>
		FIN-09 MARGEN DE UTILIDAD OPERACIONAL		16,92%	23,50%	26,37%	<u>26,97%</u>
		FIN-010 UTILIDAD NETA / INGRESO TOTAL		9,11%	13,54%	15,81%	<u>17,65%</u>
		FIN-011 RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO		0,39%	1,15%	2,02%	<u>2,96%</u>
		FIN-012 COSTOS PERSONAL / COSTOS OAM		48,96%	52,33%	58,96%	<u>54,18%</u>
		FIN-013 (COSTOS OAM / VOLUMEN FACTURADO)/TMBR		94,27%	85,34%	82,93%	<u>82,94%</u>
		FIN-014 EFICIENCIA DEL RECAUDO		107,58%	103,77%	102,91%	<u>102,21%</u>
		FIN-015 RENDIMIENTO DE LA INVERSIÓN		0,29%	0,85%	1,47%	<u>2,16%</u>
	<b>EJECUCION</b>	FIN-016 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LA INVERSIÓN		350,34%	184,68%	128,91%	<u>97,93%</u>
		FIN-017 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LOS INGRESOS		116,84%	101,51%	100,04%	<u>97,07%</u>

Y D E S I S T E M A S	PRESUPUESTAL	FIN-018 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE LOS EGRESOS		231,36%	149,17%	116,02%	<u>97,06%</u>
		CP-01 NO. DIAS DEMORA DEL CIERRE MENSUAL		4 prom	4 prom	4 prom	<u>4,33 prom</u>
	TESORERIA	TE-01 RECEPCION Y PAGO DE CUENTAS		81%	68%	60%	<u>62%</u>
	BIENES		BI-01 SINIESTROS POR RAMO	12	15	13	<u>14</u>
	GESTION SISTEMAS DE INFORMACION	SI-01 SOLICITUDES RESUELTAS		87,78%	93,72%	92,10%	=
		SI-02 SOLICITUDES APLAZADAS		0,87% prom	0,52%	0,82%	<u>3,33%</u>
		SI-03 SOLICITUDES PARCIALMENTE RESUELTAS		0,00%	0,00%	0,00%	<u>0,00%</u>
		SI-04 TIEMPO DE RESPUESTA SOLICITUDES HELP DESK		24,94 prom min/soporte	16,01 prom min/soporte	12,27 prom min/soporte	<u>8,55% prom min/soporte</u>
	ALMACEN GENERAL	AL-02 NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL DESPACHO		88,02%	92,05%	92,35%	<u>97,50%</u>
			AL-04 ROTACION DE INVENTARIOS	31,16%	30,56%	32,7%	<u>32,04%</u>
	SERVICIOS GENERALES	SAM-01 MANTENIMIENTO LOCATIVO		97,5% prom	94,76% prom	94,44% prom	<u>96,06% prom</u>
	CONTABILIDAD	CO-01 DÍAS TOTALES EN TRAMITE CUENTAS		4,6 prom	4,3 prom	4 prom	
		CO-02 DÍAS DE TRAMITE EN LA GERENCIA FINANCIERA		1,06 prom	1 prom	1 prom	
		CO-03 DÍAS EN REPROCESO DE CUENTAS		6,7 prom	3,45 prom	3,83 prom	
		CO-04 DÍAS EN CONCILIACIONES BANCARIAS		2,7 prom	2,10 prom	1,65 prom	

C O M E R C I A L	ATD	TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA PARA REINSTALACIONES		1,17 día	0,97 día	0,91 día	<u>0,93 día%</u>
		ATD-03 EFICACIA DE LA SUSPENSION ACUMULADA		61%	65%	69%	<u>70,00%</u>
		ATD-04 EFICACIA DE LAS REVISIONES PREVIAS ACUMULADAS		56%	55%	55%	<u>55%</u>
		EFICACIA DE LAS REVISIONES ESPECIALIZADAS ACUMULADAS		86%	85%	85%	<u>84%</u>
	MEDIDORES	MED-01 MEDIDORES INSTALADOS		Nuevos: 1829 Reposición: 4036	Nuevos: 4.175 Reposición: 6.536	Nuevos: 6.063 Reposición: 9.787	<u>Nuevos: 8.962 Reposición: 11.325</u>
		MED-02 MEDIDORES EN FUNCIONAMIENTO		96,5%	96,69%	96%	<u>96.20%</u>
	CALL	CALL-01 % ATENCION		66% prom	66% prom	72,33% prom	<u>78% prom</u>
		CALL-02 NIVEL DE SERVICIO		55% prom	56% prom	59,33% prom	<u>68% prom</u>
		CALL-03 TIEMPOS DE RESPUESTA		36 seg prom	34 seg prom	26 seg prom	<u>16 seg prom</u>
	CENTER	CALL-04 % EJECUCION LLAMADAS SALIENTES		100% prom	95% prom	99,67% prom	<u>99% prom</u>
		CALL-06 NSU (Gestión 2013)		81,50%			
	COBRANZAS	CB-01 RECUPERACIÓN DE CARTERA REFACTURADA		35,27% prom	34,54% prom	33,70% prom	<u>34,18% prom</u>
		CB-02 RECUPERACIÓN DE FACTURACIÓN DEL MES		83,07% prom	82,26% prom	83,44% prom	<u>82.66% prom</u>
			CB-E 01 COMPORTAMIENTO RECAUDO MENSUAL	\$ 8.861.251.669 prom	\$ 8.963.096.828 prom	\$ 9.226.925.998 prom	<u>\$9.060.492.601 prom</u>
		CB-03 EFICIENCIA DEL RECAUDO		101,74% prom	103,65% prom	103,08% prom	<u>101,92% prom</u>
	FACTURACION	FA-01 CALIDAD EN LA TOMA DE LECTURAS		99,7% prom	99,6% prom	99,7% prom	<u>99,6% prom</u>
		FA-02 SATISFACCION EN LA ENTREGA DE FACTURAS		97,8% prom	95,3% prom	96,4% prom	<u>98,4% prom</u>

<b>C O M E R C I A L</b>	<b>FACTURACION</b>		FA-03 PORCENTAJE DE USUARIOS A CRITICA	20,6% prom	19,4% prom	20%	<u>19,40%</u>	
			FA-04 TOTAL USUARIOS DE ACUEDUCTO FACTURADOS	233.283 233.596 234.334	234.963 235.530 236.005	236.354 237.465 238.188	<u>238.659</u> <u>239.250</u> <u>239.866</u>	
			FA-05 VOLUMEN AGUA FACTURADA	4.761.757 4.858.294 5.069.441	4.898.062 4.700.158 4.853.050	4.860.701 4.766.828 4.802.360	<u>4.844.040</u> <u>4.740.051</u> <u>4.669.420</u>	
			FA-06 DOTACION MEDIA	20,4 20,8 21,6	20,4 20,0 20,6	20,6 20,1 20,2	<u>20,3</u> <u>19,8</u> <u>19,5</u>	
			FA-07 FACTURACION TARIFAS SERVICIO DE ACUEDUCTO	7.931.454 8.050.628 8.342.165	8.124.244 8.136.673 8.340.726	8.352.099 8.236.625 8.288.496	<u>8.359.463</u> <u>8.210.631</u> <u>8.115.990</u>	
	<b>PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS</b>		PQR-01 TIEMPO PROMEDIO RESPUESTA ESCRITOS		11 prom	11,33 prom	11,33 prom	<u>12 prom</u>
			<u>PQR-INDICE DE RECLAMOS</u>		4,479 prom	3,657 prom	3,216 prom	<u>3.144 prom</u>
			PQR-04 PORCENTAJE DE USUARIOS REGISTRAN PQR		6,09% prom	5,29% prom	4,07% prom	<u>1,83% prom</u>
			PQR-07 MEDIO UTILIZADO PARA LA RECLAMACION		Verbal: 13476 prom Escritos: 764 prom	Verbal: 11765,66 prom Escritos: 687,7 prom	Verbal: 8893 prom Escritos: 746 prom	<u>Verbal: 3757 prom</u> <u>Escritos: 627 prom</u>
			PQR-014 PQR ATENDIDOS POR MUNICIPIO		Bucaramanga: 10398 Floridablanca: 2899 Girón: 1296	Bucaramanga: 10062 Floridablanca: 1694 Girón: 696	Bucaramanga: 7755 Floridablanca: 1397,33 Girón: 486,67	<u>Bucaramanga: 3914</u> <u>Floridablanca: 432</u> <u>Girón: 283</u>
	<b>VINCULACION NUEVOS SUSCRIPTORES</b>		SC-01 SOLICITUDES LEGALIZADAS		535 - 474 - 538	883 - 1122 - 482	712 - 706 - 685	<u>839 - 795 - 1103</u>
			SC-03 SOLICITUDES INCORPORADAS AL SISTEMA		678 - 620 - 529	446 - 1130 - 818	550 - 654 - 685	<u>859 - 889 - 1153</u>
			SC-02 TIEMPO DE RESPUESTA PROCESO NUEVOS SUSCRIPTORES		15 días prom	14 días prom	21 días prom	<u>18 días prom</u>

<b>C O M E R C I A L</b>	<b>UNIDAD ANTIFRAUDE</b>		UA-01 RECAUDO EN CONSUMO POR AGUA NO FACTURADA	Sum \$39.846.582	Sum \$32.289.700	Sum \$44.317.110	Sum <u>\$34.551.097</u>
			UA-02 INDICE DE METROS CUBICOS ACTAS + PROVISIONALES	Sum 45.425	Sum 46.312	Sum 54.878	<u>Suma 44.556</u>
			UA-03 IRREGULARIDADES ENCONTRADAS (OT087-125)	Sum 46	Sum 32	Sum 69	<u>Sum 83</u>
			UA-04 DINERO RECUPERADO POR CONTROL Y SEGUIMIENTO Y OTROS CONCEPTOS	Sum \$621.278	Sum \$ 793.492	Sum \$ 584.866	<u>Sum \$882.880</u>
	<b>LABORATORIO CALIBRACION DE MEDIDORES</b>		LCM-03 CUMPLIMIENTO GESTION EQUIPOS	100%	100%	85%	<u>100%</u>
			LCM-04 NIVEL DE COMPETENCIA DEL PERSONAL	9,0 Evaluación	9,5 Evaluacion	9,0 Evaluación	<u>9,3 Evaluación</u>
			LCM-05 OPORTUNIDAD DE RESPUESTA AL CLIENTE	16,7 días	23,1 dias	22 días	<u>14,4 días</u>
			LCM-06 ATENCION DE SUGERENCIAS	No se presentan	No se presentan	No se presentan	<u>No se presentan</u>
			LCM-07 NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE	91%	100%	95%	<u>100%</u>
			LCM-08 INDICE DE CONFIABILIDAD Y OPORTUNIDAD DEL LCM	13	13	11	<u>15</u>
			LCM-01 MEJORA CONTÍNUA DEL SGC DEL LABORATORIO	1 acción	0 acciones	2 acciones	<u>1 acción</u>
	<b>AGUA ENVASADA COMERCIALIZACION</b>		VENTAS UNIDADES AGUA ENVASADA	Sum 107.809	Sum 171.677	Sum 153.278	<u>Sum 133.812</u>
		VALOR VENTAS AGUA ENVASADA	Sum \$81.036.000	Sum \$88.935.230	Sum \$105.943.100	<u>Sum \$90.934.800</u>	

OPERACIONES	CAPTACION		CA-01 CAUDAL CAPTADO (Sistema Tona)	1257 L/s prom	1320 L/s prom	936,67 L/s prom	<u>1347 L/s prom</u>
			CA-04 DISPONIBILIDAD ESTRUCTURA CANAL	100% prom	99,06% prom	99,81% prom	<u>99%</u>
	TRATAMIENTO		TR02-01 AGUA PRODUCIDA	5.991.963 m <sup>3</sup> prom	6.018.292 m <sup>3</sup> prom	6.002.936 m <sup>3</sup> prom	<u>6.072.862 m<sup>3</sup> prom</u>
			TR-02 FUGAS EN PLANTA	12.065 m <sup>3</sup> agua prom	10.678 m <sup>3</sup> agua prom	15.092 m <sup>3</sup> agua prom	<u>11.415 m<sup>3</sup> agua prom</u>
			TR02-03 APOORTE AL SISTEMA POR PLANTA DE TRATAMIENTO	La Flora: 38,69% Bosconia: 25,95% Floridablanca: 20,36% Morrórico: 15%	La Flora: 40,18% Bosconia: 23,90% Floridablanca: 20,75% Morrórico: 15,18%	La Flora: 37,05% Bosconia: 36,67% Floridablanca: 22,04% Morrórico: 4,24%	La Flora: 39,97% Bosconia: 21,07% Floridablanca: <u>22,88%</u> Morrórico: 16,07%)
			TR02-04 CONSUMO INSUMOS QUÍMICOS	Sulfato Liquido: 49,2 Sulfato Sólido: 19 mg/L prom	Sulfato Liquido: 51,88 Sulfato Sólido: 24,3 mg/L prom	Sulfato Liquido: 37,2 Sulfato Sólido: 16,7 mg/L prom	<u>Sulfato Liquido: 53,3 mg/L Sulfato Sólido: 29,60 mg/L prom</u>
			TR02-06 SUSPENSIONES DE TRATAMIENTO POR CALIDAD DEL R. SURATA	0	0	0	<u>0</u>
			TR02-07 ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO DE PLANTAS DE TRATAMIENTO (ICAP)	0.0% prom	0.0% prom	0.0% prom	<u>0.0% prom</u>
			TR02-08 SUSPENSIÓN CAUDAL TRATAMIENTO POR ALTA TURBIEDAD EN FUENTES DE ABASTECIMIENTO (Horas/trimestre)	Sistema Tona: 5h Sistema Frío: 4h Sistema Surata: 45h	Sistema Tona: 54h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 51h	Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 6h	<u>Sistema Tona: 0h Sistema Frío: 0h Sistema Surata: 2h</u>
		MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		<u>ATENCION DE SOLICITUDES</u>	89%	91%	99%
			<u>COSTO OT MANTENIMIENTO</u>	Sum \$40.265.449	Sum \$37.907.761	Sum \$35.957.682	<u>Sum \$44.682.975</u>
			<u>COSTO OT SOLICITUDES SERVICIO</u>	Sum \$86.711.770	Sum \$97.864.125	Sum \$81.474.681	<u>Sum \$104.365.942</u>

OPERACIONES

**MANTENIMIENTO  
ELECTRO  
MECANICO**

COSTO ENERGÍA POR m <sup>3</sup> TRATADO Floridablanca		\$ 4,09 prom	\$ 3,83 prom	\$ 3,70 prom	<u>\$3,74 prom</u>
COSTO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO La Flora		\$ 4,44 prom	\$ 5,67 prom	\$ 5,60 prom	<u>\$ 5,68prom</u>
COSTO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO Morrórico		ND	ND	ND	<u>ND</u>
COSTO ENERGIA POR m <sup>3</sup> BOMBEADO		\$238,56 prom	\$237,35 prom	\$275,96 prom	<u>\$240,90 prom</u>
CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO FB		0,0132 prom	0,0120 prom	0,0110 prom	<u>0,011 prom</u>
CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO LF		0,0169 prom	0,0212 prom	0,0209 prom	<u>0,021 prom</u>
CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> TRATADO MR		ND	ND	ND	<u>ND</u>
CONSUMO ENERGIA POR m <sup>3</sup> BOMBEADO		1,28 [kWh/m3] prom	1,26 [kWh/m3] prom	1,26 [kWh/m3] prom	<u>1,26 [kWh/m3] prom</u>
EM-03 PAGO ENERGIA REACTIVA BOMBEO BOSCONIA		0,0004% prom	0,0044% prom	0,0172% prom	<u>0,0046% prom</u>
EM-03 PAGO ENERGIA REACTIVA EN PLANTAS FLORA, FLORIDA Y MORRO		0%	0,1095% prom	0,0018% prom	<u>0%</u>
EM-04 DISPONIBILIDAD SISTEMA SCADA		99,77% prom	99,50% prom	99,69% prom	<u>99.89% prom</u>
EM-05 DISPONIBILIDAD EM DE EQUIPOS DEL BOMBEO BOSCONIA		99,19% prom	98,85% prom	98,88% prom	<u>99.19% prom</u>
DISPONIBILIDAD EM DE EQUIPOS EN PLANTAS DE TRATAMIENTO		99,99% prom	99,97% prom	100% prom	<u>100% prom</u>
DISPONIBILIDAD EM DE EQUIPOS DE MEDICION Y ENSAYO		100% prom	100% prom	100% prom	<u>100% prom</u>
DISPONIBILIDAD EM DE EQUIPOS PARQUE AUTOMOTOR		99,99% prom	100% prom	100% prom	<u>99.99% prom</u>
EFICACIA EN LA PLANEACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS PARA LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO		91,39% prom	97,22% prom	95,78% prom	<u>97.16% prom</u>
EFICACIA EN LA PLANEACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS ELECTROMECÁNICOS DE DISTRIBUCIÓN		91,53% prom	97% prom	96,6% prom	<u>96.1% prom</u>
EM-06 PORCENTAJE DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		96,3% prom	98,33% prom	97,8% prom	<u>98.67% prom</u>

OPERACIONES

LABORATORIO  
CONTROL CALIDAD  
DE AGUAS

CC-01 INFORMES A TIEMPO		99,5% prom	98,9% prom	99,8% prom	<u>99.9% prom</u>
CC-02 TURBIEDAD PROMEDIO AGUA TRATADA RED (NTU)		Bucaramanga: 1,01 Floridablanca: 0,97 Girón: 1,0	Bucaramanga: 1,06 Floridablanca: 1,03 Girón: 1,24	Bucaramanga: 0,64 Floridablanca: 0,92 Girón: 0,89	<u>Bucaramanga: 1,38</u> <u>Floridablanca: 1,35</u> <u>Girón: 1,41</u>
CC-03 COLOR PROMEDIO AGUA TRATADA (Unidades Pt-Co)		Bucaramanga: 5,2 Floridablanca: 5,6 Girón: 5,9	Bucaramanga: 6,1 Floridablanca: 5,8 Girón: 7,4	Bucaramanga: 2,9 Floridablanca: 4,7 Girón: 4,8	<u>Bucaramanga: 7.8</u> <u>Floridablanca: 6.96</u> <u>Girón: 8.4</u>
CC-04 CLORO PROMEDIO AGUA TRATADA (mg Cl <sub>2</sub> /L)		Bucaramanga: 0,90 Floridablanca: 0,89 Girón: 0,74	Bucaramanga: 0,91 Floridablanca: 0,90 Girón: 0,75	Bucaramanga: 0,93 Floridablanca: 0,94 Girón: 0,81	<u>Bucaramanga: 0.89</u> <u>Floridablanca: 0.95</u> <u>Girón: 0.73</u>
CC-05 ALUMINIO PROMEDIO AGUA TRATADA (mgAl/L)		Bucaramanga: 0,053 Floridablanca: 0,06 Girón: 0,056	Bucaramanga: 0,053 Floridablanca: 0,06 Girón: 0,066	Bucaramanga: 0,03 Floridablanca: 0,04 Girón: 0,03	<u>Bucaramanga: 0.07</u> <u>Floridablanca: 0.07</u> <u>Girón: 0.07</u>
CC-06 EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED BUCARAMANGA		0,43% prom	0,45% prom	0,14% prom	<u>1.09% prom</u>
EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED FLORIDABLANCA		0,52% prom	0,48% prom	0,40% prom	<u>0.87% prom</u>
EVALUACIÓN DEL ÍNDICE DE RIESGO POR CALIDAD DEL AGUA IRCA - RED GIRÓN		0,38% prom	0,56% prom	0,66% prom	<u>1.41% prom</u>
ENSAYOS INTRALABORATORIO		100% prom	100% prom	100% prom	<u>100% prom</u>
DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS DEL LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD		99,20% prom	99,07% prom	98,4% prom	<u>98.4% prom</u>

OPERACIONES	DISTRIBUCION	DT-01 ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)		21,42% 21,18% 20,83%	20,57% 20,33% 29,16%	20,11% 19,90% 19,67%	<u>19,19%</u> <u>18,96%</u> <u>18,98%</u>
		DT-02 CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE REDES		99,92% 99,93% 99,90%	99,92% 99,97% 99,95%	99,91% 99,46% 99,81%	<u>99,83%</u> <u>99,85%</u> <u>99,98%</u>
		DT-06 ATENCIÓN DE DAÑOS MATRICES		9% 12% 10%	18% 12% 14%	23% 21% 13%	<u>11%</u> <u>16%</u> <u>12%</u>
		DT-07 ATENCIÓN DAÑOS ACOMETIDAS		7% 19% 9%	6% 8% 8%	14% 18% 10%	<u>13%</u> <u>13%</u> <u>6%</u>
		DT-08 ATENCIÓN OTROS SERVICIOS		10% 11% 10%	12% 21% 19%	12% 21% 19%	<u>22%</u> <u>13%</u> <u>8%</u>
		DT-09 RESPUESTA A LA SOLICITUD DE DISPONIBILIDADES DEL SERVICIO		100% prom	100% prom	99% prom	<u>100% prom</u>
		DT-10 RESPUESTA SOLICITUD DE REVISION DE PROYECTOS HIDRAULICOS		100% prom	67% prom	100% prom	<u>100% prom</u>
		DT-11 RESPUESTA SOLICITUD DE REVISION DE INSTALACIONES HIDRAULICAS		97% prom	95% prom	100% prom	<u>100% prom</u>
		AB-01 PERDIDAS POR REBOSE DE TANQUES		0 evento 0 evento 1 evento	0 evento 0 evento 0 evento	0 evento 0 evento 0 evento	<u>0 evento</u> <u>0 evento</u> <u>0 evento</u>
		DT-015 PORCENTAJE DE REPOSICION DE REDES		0,03%	0,13%	0,11%	<u>0,09%</u>
	DT-016 INDICE DE DAÑOS POR Km DE RED		0,142 (daños/km)	0,147 (daños/km)	0,61 (daños/km)	<u>0.148 (daños/km)</u>	
	PLANTA DE AGUA ENVASADA - PRODUCCION	PAE-01 AGUA RECHAZADA POR CALIDAD (%)		0%	0%	0%	<u>0,00%</u>
		PAE-02 PERDIDA DE ENVASE PET (%)		0,42% prom	0,37% prom	0,42% prom	<u>0,37% prom</u>
		PAE-03 RECHAZO DE BOLSAS DE AGUA (%)		8,83% prom	2,52% prom	15,90% prom	<u>15,53% prom</u>
		PAE-04 PERDIDA DE ENVASE DE BOTELLON (%)		0%	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	<b>RECURSOS HIDRICOS</b>	R HD-01 EJECUCION DE MONITOREOS HIDROLOGICOS EN MICROCUENCAS		100,00%	98,60%	100%	<u>80%</u>
	<b>GESTION AMBIENTAL</b>	CGA-01 EFICACIA DE LA REFORESTACIÓN		0 Ha (en proceso)	0 Ha (en proceso)	0 Ha (en proceso)	<u>0 Ha (en proceso)</u>
			CGA-02 HECTÁREAS ADQUIRIDAS PARA LA CONSERVACIÓN DEL RECURSO HÍDRICO	0 Ha (Ha en proceso)	0 Ha (Ha en proceso)	0 Ha (Ha en proceso)	<u>0 Ha (Ha en proceso)</u>
		CGA-03 SEGUIMIENTO AMBIENTAL DE LAS OBRAS CIVILES		100%	100%	100%	<u>100%</u>
		GESTION DEL APROVECHAMIENTO DE LOS RESIDUOS SOLIDOS		89%		<u>125%</u>	
		CGA 005 Generación de Residuos Peligrosos en el amb (kgRESPEL/Empleado/mes)		1,8 0,9 1,7	3,92 1,07 0	0 1,16 0	<u>1.78</u> <u>0</u> <u>0</u>
		CGA 006 Eficacia en la Gestión de los Residuos Peligrosos		54%	100%	100%	<u>89%</u>
		CGA 007 Consumo de Agua/Empleado/Sede Administrativa		2,7 m <sup>3</sup> por empleado	2,06 m <sup>3</sup> por empleado	2,16 m <sup>3</sup> por empleado	<u>2,5m<sup>3</sup> por empleado</u>
	<b>ESTUDIO Y DISEÑO DE INTERVENTORIAS</b>	EDI-01 EJECUCIÓN DE LA INVERSIÓN		94,58%	91,93%	100%	<u>93.96%</u>
	<b>NUEVOS ABASTECIMIENTOS</b>	NA-01 NUEVOS CAUDALES (GESTIÓN)		86%	86%	86%	<u>86%</u>

AREAS	INDICADORES	ESTADISTICOS
GERENCIA GENERAL	<u>15</u>	3
SECRETARIA GENERAL	10	1
FINANCIERA Y SISTEMAS	30	2
COMERCIAL	<u>25</u>	<u>18</u>
OPERACIONAL	42	13
PLANEACION Y PROYECTOS	9	1
<b>TOTAL</b>	<b><u>131</u></b>	<b><u>38</u></b>