



**TABlero DE CONTROL CORPORATIVO**  
(Corte Septiembre de 2018)

| TIPO DE INDICADOR          | INDICADOR   | FORMULA  | UNIDAD | TENDENCIA     | PERIODICIDAD | META 2018           | LOGRO  | ANALISIS  |
|----------------------------|---|--|--------|---------------|--------------|---------------------|--------|---|
| <b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b> |   |  |        |               |              |                     |        |   |
| Eficacia                   | <b>EJECUCIÓN INVERSIONES ACUEDUCTO:</b> Reflejar el cumplimiento del Plan de Obras e Inversiones Regulado del Sector Acueducto - POIR ACUEDUCTO                                   | (Proyectos Ejecutados Acueducto / Proyectos Planeados Acueducto POIR) x 100                  | %      | Creciente     | Trimestral   | Mayor o Igual a 95% | 81.88% | La ejecución del Plan de Inversiones Acueducto, presenta un porcentaje de cumplimiento del 81,88%. El cual esta distribuido asi: 2016 (95,45%) 2017 (84,62%) 2018 (16,67%). Se analizó el Cumplimiento del Plan de Obras de Inversión Regulado vigencia 2016 - 2017-2018, teniendo en cuenta que el periodo 2018 culmina a 30 de Junio de 2019. |
| Eficacia                   | <b>EJECUCIÓN INVERSIONES ALCANTARILLADO:</b> Reflejar el cumplimiento del Plan de Obras e Inversiones Regulado del Sector Alcantarillado - POIR ALCANTARILLADO                    | (Proyectos Ejecutados Alcantarillado/ Proyectos Planeados Alcantarillado POIR) x 100         | %      | Creciente     | Trimestral   | Mayor o Igual a 95% | 90.24% | La ejecución del Plan de Inversiones presenta un porcentaje de cumplimiento del 90,24% . Se analizó el Cumplimiento del Plan de Obras de Inversión Regulado vigencia 2016 - 2017-2018, teniendo en cuenta que el periodo 2018 culmina a 30 de Junio de 2019.  |
| Eficacia                   | <b>EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:</b> Medir el cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión.   | Número de indicadores cumplidos / Total de indicadores X 100%                                | %      | Creciente     | Anual        | Mayor o Igual a 80% | ND     | Calculo Anual.  |
| Efectividad                | <b>TASA ACCIDENTES DE TRABAJO:</b> Medir la cantidad de accidentes de trabajo acontecidos en el periodo   | No de Accidentes de Trabajo / No Total de trabajadores                                       | %      | Mantenimiento | Trimestral   | Menor a 5%          | 2.88%  | En el tercer trimestre del año se presento 1 accidente de trabajo. Por tal motivo el indicador arroja 2,88% de tasa de accidentalidad, haciendo énfasis que este porcentaje equivale al acumulado en el año y evidenciándose la meta de cumplimiento establecida de 5%  |
| Efectividad                | <b>TASA DE INCIDENCIA:</b> Medir los trabajadores con enfermedades laborales  | No. casos nuevos de enfermedades laborales en el periodo / No. de trabajadores en el periodo | %      | Mantenimiento | Trimestral   | Menor a 1%          | 0%     | En el tercer trimestre no se reportaron casos de enfermedades laborales nuevas, el acumulado de la tasa de incidencia se mantiene en 0%, es decir no se presentó ningún caso nuevo de enfermedad laboral, se mantiene el mismo caso reportado el año anterior.  |
| Efectividad                | <b>SANCCIONES POR INCUMPLIMIENTO A REQUISITOS LEGALES O CONTRACTUALES DEL SG-SST:</b> Medir el incumplimiento de requisitos legales en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo | Multas y sanciones por incumplimiento en el SG-SST   | %      | Mantenimiento | Trimestral   | 0%                  | 0%     | La empresa viene cumpliendo con los requisitos establecidos por ley en lo concerniente a Seguridad y Salud en el Trabajo.   |
| Efectividad                | <b>CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL DE LA EMPRESA:</b> Medir el cumplimiento del Plan de Gestión Ambiental  | % de cumplimiento de los programas ambientales establecidos en el Plan de Gestión Ambiental  | %      | Creciente     | Trimestral   | Mayor o Igual a 80% | 78%    | A la fecha se ha dado cumplimiento al 63% de las actividades programadas en el Plan de Gestión Ambiental de la vigencia 2018. Dentro de las actividades realizadas se encuentran los avances de los programas: Fauna: 100% Flora: 20% MIRS: 50% URE: 50% PUEAA: 67% CEA: 50% CIC:100% Red de Monitoreo: 100%                                    |
| Efectividad                | <b>CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:</b> Medir el cumplimiento del Programa de Responsabilidad Social Empresarial                                      | % de Cumplimiento del Programa de Responsabilidad Social Empresarial                         | %      | Creciente     | Trimestral   | Mayor o Igual a 80% | 61%    | A la fecha se ha dado cumplimiento al 61% de las actividades programadas en el Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la vigencia 2018.  |



**TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO  
(Corte Septiembre de 2018)**

| TIPO DE INDICADOR        | INDICADOR  | FORMULA   | UNIDAD                                  | TENDENCIA   | PERIODICIDAD | META 2018                 | LOGRO  | ANALISIS  |
|--------------------------|--|---|---|-------------|--------------|---------------------------|--|---|
| <b>GESTION ACUEDUCTO</b> |  |   |   |             |              |                           |  |   |
| Efectividad              | <b>INDICE DE RIESGO DE CALIDAD DEL AGUA:</b> Medir el Riesgo de la calidad del agua para el consumo humano.  | Indice de Riesgo de la Calidad del Agua para consumo Humano (Según pruebas fisicoquímicas y microbiológicas de la calidad del agua) | %                                       | Decreciente | Mensual      | Inferior a 5 %            | 0.09%  | El agua distribuida es apta para el consumo humano, ya que presenta un valor Inferior al 5%. Cumple con la meta establecida para la vigencia. En la Empresa Aguas de Barrancabermeja S.A. E.S.P. el nivel de riesgo es bajo (0-5); siendo apta para el consumo humano de acuerdo con las características básicas de la Resolución 2115 de 2007. Presenta un promedio de 0.09% a corte Septiembre de 2018.   |
| Efectividad              | <b>INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:</b> Refleja la continuidad en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto con base en los días de suspensión del servicio durante un periodo de seis (6) meses. | $(1 - (Im + In))$ - Ver cuadro de Calculo de Indice de Continuidad  | %                                       | Crecente    | Mensual      | Mayor o Igual a 98.36%    | 99.55%   | La Empresa mantiene unos buenos índices de continuidad del servicio. El índice de continuidad del servicio con corte a Septiembre es de 99.55%. Cumple con la meta establecida para la vigencia.  |
| Eficiencia               | <b>CONSUMO DE INSUMOS QUIMICOS</b> (Sulfato de Aluminio - Cal - Cloro - Peróxido de Hidrógeno): Medir el consumo de insumos de químicos en el tratamiento del agua.  | Consumo de Insumos Químicos (Kilogramo /mes)  | (Kilogramo /mes)                        | Decreciente | Mensual      | Disminución de Consumo    | Sulfato de Aluminio: No Cumple<br>Cal: No Cumple.<br>Cloro: No Cumple<br>Peróxido de Hidrogeno: No Cumple. | Análisis del resultado del indicador: Se revisa el promedio del consumo a Septiembre de 2018 comparado con el promedio de la Vigencia 2017, lo cual arroja la siguiente información:<br><b>Sulfato de Aluminio:</b> Año 2017 (114.433 kg/mes) < Año 2018 (204.851 kg/mes). No Cumple porque aumentó el consumo promedio del Año 2018 con respecto al promedio de la vigencia anterior en 79,0%.<br><b>Cal:</b> Año 2017 (39.730 kg/mes) < Año 2018 (45.126 kg/mes). No Cumple porque aumentó el consumo promedio del Año 2018 con respecto al promedio de la vigencia anterior en 13,6%.<br><b>Cloro:</b> Año 2017 (9.929 kg/mes) < Año 2018 (11.150 kg/mes). No Cumple porque aumentó el consumo promedio del Año 2018 con respecto al promedio de la vigencia anterior en 12,3%.<br><b>Peróxido de Hidrógeno:</b> Año 2017 (1.266 kg/mes) < Año 2018 (1.703 kg/mes). No Cumple porque aumentó el consumo promedio del Año 2018 con respecto al promedio de la vigencia anterior en 34,5%. |
| Eficiencia               | <b>CONSUMO DE ENERGÍA ELECTRICA:</b> Medir el consumo de energía eléctrica (Bocatoma - Planta - Administración)  | Consumo de Energía / mes  | (Kilovatio /mes)                        | Decreciente | Mensual      | Disminución del Consumo   | No disminuyo el consumo.   | Análisis del resultado del indicador: Se revisa el promedio del consumo de energía del trimestre comparado con el promedio de la vigencia 2017, lo cual arroja la siguiente información:<br><b>Energía en PTAP:</b> Año 2017 (475.911 kw/mes) < Año 2018 (523.261 kw/mes). No cumple porque aumentó el consumo respecto al promedio de la vigencia anterior en 47,350 kw/mes.<br><b>Energía en Bocatoma:</b> Año 2017 (275.527 kw/mes) < Año 2018 (302.941 kw/mes). No cumple porque aumentó el consumo respecto al promedio de la vigencia anterior en 27.414 kw/mes.<br><b>Energía en Administración:</b> Año 2017 (83.493 kw/mes) < Año 2018 (91.800 kw/mes). No cumple porque aumentó el consumo respecto al promedio de la vigencia anterior en 8.307 kw/mes.  |
| <b>GESTIÓN COMERCIAL</b> |  |   |   |             |              |                           |  |   |
| Eficacia                 | <b>INDICE DE PERDIDAS POR USUARIO FACTURADO (IPUF):</b> Representa el volumen de pérdidas de agua por suscriptor medido en metros cúbicos por suscriptor al mes  | $(\text{Agua suministrada-Agua Facturada}) / (\text{Suscriptores Totales Acueducto}) / 12$  | (m <sup>3</sup> /suscriptor/mes)        | Decreciente | Trimestral   | 13.39                     | 13.78  | Para el período Enero a Septiembre de 2018, el IPUF fue de 13,78 m3 por suscriptor al mes y es superior en 0,39 m3 al valor establecido como meta, que es de 13,39 m3; por lo tanto, No Cumple.   |
| Eficacia                 | <b>INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA - IANC:</b> Determinar el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.  | $(\text{Volumen Producido} - \text{Volumen Facturado}) / \text{Volumen Producido} \times 100 \%$                                    | %                                       | Decreciente | Trimestral   | Igual o inferior a 38,38% | 47.77%   | Para el período Enero a Septiembre de 2018, el Volumen Producido fue de 16.079.310 m3 y el Volumen Facturado fue de 8.397.851 m3; por lo tanto, el IANC fue de 47,77% y es inferior en 9,39% al valor establecido para el trimestre que es de 38,38%.   |
| Eficacia                 | <b>SUSCRIPTORES RESIDENCIALES DE ACUEDUCTO:</b> Medir suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el sector residencial  | No. de suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el sector residencial  | Suscriptores Residenciales Acueducto    | Crecente    | Trimestral   | 57.900                    | 58.593   | Para el período Enero a Septiembre de 2018, los Suscriptores Residenciales de Acueducto fueron 58.593 y es superior en 693 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 57.900 suscriptores; por lo tanto, Cumple.  |
| Eficacia                 | <b>SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES DE ACUEDUCTO:</b> Medir suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el sector no residencial  | No. de suscriptores beneficiados con el servicio de acueducto en el sector no residencial   | Suscriptores No Residenciales Acueducto | Crecente    | Trimestral   | 4.379                     | 3.329  | Para el período Enero a Septiembre de 2018, los Suscriptores No Residenciales de Acueducto fueron 3.329 y es inferior en 1.050 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 4.379 suscriptores; por lo tanto, No Cumple.  |



**TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO**  
(Corte Septiembre de 2018)

| TIPO DE INDICADOR | INDICADOR   | FORMULA  | UNIDAD  | TENDENCIA     | PERIODICIDAD | META 2018             | LOGRO  | ANALISIS   |
|-------------------|---|--|---|---------------|--------------|-----------------------|--------|--|
| Eficacia          | <b>SUSCRIPTORES RESIDENCIALES DE ALCANTARILLADO:</b> Medir suscriptores beneficiados con el servicio de alcantarillado en el sector residencial   | Medir suscriptores beneficiados con el servicio de alcantarillado en el sector residencial                         | Suscriptores Residenciales Alcantarillado                           | Crecente      | Trimestral   | 50,849                | 49,268 | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, los Suscriptores Residenciales de Alcantarillado fueron 49.268 y es superior en 1.581 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 50.849 suscriptores; por lo tanto, No cumple  |
| Eficacia          | <b>SUSCRIPTORES NO RESIDENCIALES DE ALCANTARILLADO:</b> Medir suscriptores beneficiados con el servicio de alcantarillado en el sector no residencial   | Medir suscriptores beneficiados con el servicio de alcantarillado en el sector no residencial                      | Suscriptores No Residenciales Alcantarillado                        | Crecente      | Trimestral   | 4,040                 | 3,185  | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, los Suscriptores No Residenciales de Alcantarillado fueron 3.185 y es inferior en 855 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 4.040 suscriptores; por lo tanto, No Cumple.  |
| Efectividad       | <b>COBERTURA DE ACUEDUCTO:</b> Medir la población beneficiada con el servicio de acueducto  | (No. De suscriptores de servicio acueducto / No. De Domicilios) X 100%   | %   | Crecente      | Trimestral   | 98,71%                | 98,67% | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, la Cobertura de Acueducto fue de 99,70% y es superior en 0,99% al valor establecido como meta, que es de 98,71%; por lo tanto, Cumple.   |
| Efectividad       | <b>COBERTURA DE ALCANTARILLADO:</b> Medir la población beneficiada con el servicio de alcantarillado  | (No. De suscriptores de servicio alcantarillado / No. De Domicilios) X 100%  | %   | Crecente      | Trimestral   | 83,06%                | 84,45% | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, la Cobertura de Alcantarillado fue de 84,45% y es superior en 1,39% al valor establecido como meta, que es de 83,06% por lo tanto, cumple.   |
| Efectividad       | <b>DIFERENCIA ENTRE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO NO RESIDENCIALES - DACAL NR:</b> Medir la diferencia entre el número de suscriptores no residenciales de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado              | (Número de suscriptores no residenciales de acueducto - Número de suscriptores no residenciales de alcantarillado) | Suscriptores  | Decrecente    | Trimestral   | Menor a 339           | 144    | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, la Diferencia entre Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado No Residenciales (DACAL No Residenciales) fue de 144 suscriptores y es inferior en 195 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 339 suscriptores; por lo tanto, cumple. |
| Efectividad       | <b>DIFERENCIA ENTRE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO TOTALES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO - DACAL:</b> Medir la diferencia entre el número de suscriptores totales de acueducto y alcantarillado   | (Número de suscriptores totales de acueducto - Número de suscriptores totales de alcantarillado)                   | Suscriptores  | Decrecente    | Trimestral   | Menor a 7.390         | 9.469  | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, la Diferencia entre Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado Totales (DACAL Totales) fue de 9.469 suscriptores y es inferior en 2.079 suscriptores al valor establecido como meta, que es de 7.390 suscriptores; por lo tanto, No cumple.          |
| Eficacia          | <b>RECLAMACIÓN COMERCIAL ACUEDUCTO:</b> Indica las reclamaciones quejas o recursos de índole comercial sector acueducto, presentados por los suscriptores o usuarios a la empresa, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia.          | (No. Reclamación Comercial Acueducto / No. Total de Suscriptores Acueducto) * 100                                  | %   | Decrecente    | Trimestral   | Igual o Inferior a 5% | 0,80%  | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, la Reclamación Comercial de Acueducto fue de 0,80% y es inferior en 4,20% al valor establecido como meta, que es de 5%; por lo tanto, cumple.  |
| Eficacia          | <b>RECLAMACIÓN COMERCIAL ALCANTARILLADO:</b> Indica las reclamaciones quejas o recursos de índole comercial sector alcantarillado presentados por los suscriptores o usuarios a la empresa, respecto de los cuales exista inconformidad o controversia. | (No. Reclamación Comercial Alcantarillado / No. Total de Suscriptores Alcantarillado) * 100                        | %   | Decrecente    | Trimestral   | Igual o Inferior a 3% | 0,014% | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, la Reclamación Comercial de Alcantarillado fue de 0,014% y es inferior en 2,986% al valor establecido como meta, que es de 3%; por lo tanto, cumple.   |
| Eficacia          | <b>INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES - IQR acueducto:</b> Este indicador medirá el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año acueducto   | (( Rcm x mf ) / ( NTU )) x 1000  | reclamos acueducto /1000 suscriptores acueducto / periodo analizado | Mantenimiento | Trimestral   | 248                   | 0      | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, el Indicador de Reclamos Comerciales fue de cero (0) por lo tanto, cumple.   |



**TABlero DE CONTROL CORPORATIVO**  
(Corte Septiembre de 2018)

| TIPO DE INDICADOR             | INDICADOR  | FORMULA   | UNIDAD   | TENDENCIA     | PERIODICIDAD | META 2018   | LOGRO  | ANALISIS  |
|-------------------------------|--|---|--|---------------|--------------|---|--------|---|
| Eficacia                      | <b>INDICADOR DE RECLAMOS COMERCIALES - IQR alcantarillado</b> Este indicador medirá el número de reclamos comerciales por exactitud en la facturación resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por año alcantarillado | $((Rcm \times mf) / (NTU)) \times 1000$   | reclamos acueducto /1000 suscriptores alcantarillado / periodo analizado | Mantenimiento | Trimestral   | 219   | 0      | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, el Indicador de Reclamos Comerciales fue de cero (0) por lo tanto, cumple.  |
| Eficacia                      | <b>INDICE DE MICROMEDICIÓN REAL:</b> Medir la cobertura de micromedición.  | $(No. \text{ Total de medidores instalados} / No. \text{ Suscriptores Acueducto}) \times 100$   | %  | Creciente     | Trimestral   | 89.69%  | 88.71% | Para el periodo Enero a Septiembre de 2018, el Índice de Micromedición Real fue de 88,71% y es inferior en 0,98% al valor establecido como meta, que es de 89,69%; por lo tanto, no cumple.   |
| <b>GESTIÓN ALCANTARILLADO</b> |  |   |  |               |              |   |        |   |
| Efectividad                   | <b>CALIDAD DE ALCANTARILLADO - PSMV :</b> Cumplimiento del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos  | % de cumplimiento del PSMV  | %  | Creciente     | Trimestral   | 28%   | 28%    | Este valor de avance del 28% del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos se soporta en el Informe de la Consultoría de AFORO, CARACTERIZACIÓN DE PUNTOS DE VERTIMIENTOS DE AGUAS RESIDUALES Y CUERPOS RECEPTORES DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE BARRANCABERMEJA Y SOCIALIZACION DEL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS PSMV. Este informe es presentado ante la Corporación Autónoma de Santander CAS para recibir su aval, pendiente respuesta CAS.  |
| Eficacia                      | <b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO ALCANTARILLADO:</b> Reflejar la efectividad del servicio de mantenimiento de Alcantarillado  | $No. \text{ de solicitudes de mantenimiento atendidas oportunamente en (72hr) despues de recibida la solicitud} / No. \text{ de solicitudes de mantenimiento recibidas} \times 100$ | %  | Mantenimiento | Trimestral   | 100%  | 100%   | En este trimestre disminuyen notoriamente los acontecimientos que requieren acciones de mantenimiento inmediato, generados por obstrucciones de pozos, cajas, sumideros y redes del sistema.<br><br>Con el mantenimiento correctivo en este trimestre se realizó la limpieza y desobstrucción de 151 elementos (cajas y cámaras de inspección) y 14 sumideros recolectores de aguas lluvias; así como el destaponamiento de 9.299 metros lineales de redes de los sistemas de alcantarillado Pluvial y Sanitario. |
| Eficacia                      | <b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO POZOS</b> Refleja la efectividad de la programación de los mantenimiento preventivos de pozos del sistema de alcantarillado.   | $No. \text{ de mantenimientos preventivo de pozos ejecutados} / No. \text{ de mantenimientos de pozos planeados} \times 100$  | Und  | Mantenimiento | Trimestral   | 100% (mas de 60 pozos con mantenimiento preventivo) | 100%   | Los mantenimientos preventivos de pozos, se ejecutaron durante el trimestre con el camión succión - presión y se enfoca en la limpieza de los pozos de inspección, siendo necesarias en ocasiones realizar limpieza a algunas cajas domiciliarias. Se dio cumplimiento a cabalidad, con un total de 2.155 pozos con mantenimiento preventivo.   |
| Eficacia                      | <b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE SUMIDEROS:</b> Refleja la efectividad de la programación de los mantenimiento preventivos de sumideros del sistema de alcantarillado.   | $No. \text{ de mantenimientos preventivo de sumideros ejecutados} / No. \text{ de mantenimientos de sumideros planeados} \times 100$  | Und  | Mantenimiento | Trimestral   | 100% (mas de 60 sumideros con mantenimiento)        | 100%   | En el presente trimestre se realizó la limpieza de 5.473 sumideros. Cumple satisfactoriamente con la meta establecida.  |



**TABlero DE CONTROL CORPORATIVO**  
(Corte Septiembre de 2018)

| TIPO DE INDICADOR         | INDICADOR   | FORMULA   | UNIDAD           | TENDENCIA     | PERIODICIDAD | META 2018  | LOGRO  | ANALISIS   |
|---------------------------|---|---|------------------|---------------|--------------|--|--------|--|
| Eficacia                  | <b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE REDES DE ALCANTARILLADO:</b> Refleja la efectividad de la programación de los mantenimiento preventivos de sumideros del sistema de alcantarillado.        | No. de mantenimientos preventivos de metros lineales de redes de alcantarillado ejecutados / No. de mantenimientos de metros lineales de redes de alcantarillado planeados) X 100 | ml               | Mantenimiento | Trimestral   | 100% (mas de 3000 ml de redes con mantenimiento) | 100%   | Con el mantenimiento preventivo, se realizó limpieza de redes en zonas programadas, las cuales por el asentamiento de los sedimentos transportados por el sistema de alcantarillado sanitario y/o pluvial presentan una obstrucción que limita el flujo del agua, sin que esto implique un taponamiento. Se realizó la limpieza de 41.928 ml de redes de alcantarillado sanitario y pluvial. |
| <b>CONTRATACIÓN</b>       |   |   |                  |               |              |  |        |  |
| Efectividad               | <b>CONTRATOS SIN LIQUIDAR CON PLAZO EXPIRADO DE 5 MESES:</b> Identificar los contratos que a la fecha han cumplido el plazo de 5 meses para liquidar y no cuentan con acta de liquidación | Numero de Contratos terminados suscritos a partir de la vigencia 2016 con plazo expirado de 5 meses para liquidación e informado a Secretaría General.                            | No. de Contratos | Decreciente   | Trimestral   | Menor de 6                                       | 2      | Se evidencia que para el tercer trimestre se cumple con un Nivel de Desempeño Superior con menos de 6 contratos sin liquidar. Cumple con la meta establecida.  |
| <b>CONTROL DE CALIDAD</b> |   |   |                  |               |              |  |        |  |
| Eficacia                  | <b>CUMPLIMIENTO PLAN DE MUESTREO:</b> Garantizar el cumplimiento del Plan de Muestreo para Calidad del Agua   | (No. Total de muestras concertadas - No. Total de muestras No concertadas) / Total de Muestras Concertadas *100   | %                | Mantenimiento | Mensual      | Mayor o Igual a 90%                              | 93,28% | Se cumple con lo estipulado en la programación del plan de muestreo  |
| Eficacia                  | <b>CONTROL DE DESVIACIONES EN EL PROCESO ANALITICO:</b> Determinar las desviaciones en el proceso analítico   | (No. Total de patrones aceptables / No. Total de patrones analizados) *100  | %                | Mantenimiento | Trimestral   | Mayor o Igual a 95%                              | 98,75% | Se obtienen un resultado satisfactorio en el control y seguimiento en el desarrollo de los ensayos del laboratorio   |
| Eficacia                  | <b>CUMPLIMIENTO EN EL PLAN DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS:</b> Cumplir con el Plan de Mantenimiento y Calibración de Equipos   | CPCVEE= (Total de equipos calibrados y verificados / Total de equipos programados para calibración y verificación) x 100  | %                | Creciente     | Anual        | 100%   | ND     | Calculo Anual.   |
| <b>CONTROL DE GESTIÓN</b> |   |   |                  |               |              |  |        |  |
| Eficacia                  | <b>INDICE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA:</b> Medir el cumplimiento del Plan de Auditoría Anual de la Empresa  | (No. de procesos auditados/No. de procesos programados a auditar en el periodo) X 100%  | %                | Mantenimiento | Anual        | 85%  | ND     | Calculo Anual.   |



**TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO**  
(Corte Septiembre de 2018)

| TIPO DE INDICADOR                    | INDICADOR   | FORMULA   | UNIDAD       | TENDENCIA     | PERIODICIDAD | META 2018           | LOGRO              | ANALISIS   |
|--------------------------------------|---|---|--------------|---------------|--------------|---------------------|--------------------|--|
| Eficacia                             | <b>NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS MONITOREOS A LOS PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONALES SUSCRITOS CON EL ENTE DE CONTROL MUNICIPAL:</b><br>Medir el Cumplimiento de los Planes de Mejoramiento suscritos con la Contraloría Municipal   | (No. de informes de seguimiento a los planes de mejoramiento elaborados en el periodo / No. de informes a elaborar en el periodo)                                       | %            | Mantenimiento | Semestral    | 80%                 | ND                 | Calculo Semestral  |
| <b>GESTION DOCUMENTAL</b>            |   |   |              |               |              |                     |                    |  |
| Eficacia                             | <b>CALIDAD DE LAS TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES:</b> Medir la calidad de las transferencias documentales realizadas por los procesos  | (No. de transferencias documentales de manera correcta y aceptadas por el archivo central y el archivo histórico / No. de transferencias documentales recibidas) X 100% | %            | Creciente     | Anual        | 100%                | ND                 | Calculo Anual.   |
| <b>GESTION INFORMATICA</b>           |   |   |              |               |              |                     |                    |  |
| Efectividad                          | <b>INDICE DE EQUIPOS CON MANTENIMIENTO PREVENTIVO:</b> Mide los equipos a los que se les realiza mantenimiento preventivo.  | (No. de equipos con mantenimiento preventivo/No. total de equipos) X 100%   | %            | Creciente     | Anual        | Mayor o Igual a 80% | ND                 | Calculo Anual.   |
| Efectividad                          | <b>INDICE DE EQUIPOS CON MANTENIMIENTO CORRECTIVO:</b> Mide los equipos a los que se les realiza mantenimiento correctivo.  | (No. de equipos con mantenimiento correctivo /No. total de equipos de computo que requieren ajustes) X 100%   | %            | Creciente     | Anual        | Mayor o Igual a 80% | ND                 | Calculo Anual.   |
| <b>GESTIÓN INVENTARIOS</b>           |   |   |              |               |              |                     |                    |  |
| Eficacia                             | <b>VERIFICACIÓN FÍSICA DE INVENTARIOS:</b> Verificar y controlar la existencia física de los activos fijos que registran en la empresa  | (No. de elementos verificados encontrados/No. de elementos total Inventario) X 100%   | %            | Mantenimiento | Anual        | 100%                | ND                 | Calculo Anual.   |
| <b>GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE</b> |   |   |              |               |              |                     |                    |  |
| Eficiencia                           | <b>EBITDA:</b> Es un indicador financiero acrónimo del inglés Earnings Before Interest Taxes Depreciation and Amortization (beneficio antes de intereses impuestos depreciaciones y amortizaciones) es decir el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros. | Utilidad Operacional + Depreciaciones + Amortizaciones + Provisiones  | \$ / periodo | Creciente     | Trimestral   | Valor Positivo      | \$6,150,773,690.43 | El valor del EBITDA se mantiene positivo cumpliendo la meta (hay que tener en cuenta que el análisis de este indicador debe efectuarse en diciembre, al momento del cierre contable en razón a que todos los costos están asociados a los ingresos del periodo)  |
| Eficiencia                           | <b>LIQUIDEZ:</b> Mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir el dinero en efectivo de que dispone para cancelar las deudas.  | L = Activo Corriente / Pasivo Corriente   | Razón        | Creciente     | Trimestral   | Mayor o igual a 1   | 1.27               | Teniendo en cuenta que el valor es mayor que 1, se supone que el activo circulante es mayor que el pasivo corriente es decir la empresa puede cumplir sus obligaciones financieras a corto plazo. Cabe resaltar que aumentó 0,02 respecto al trimestre anterior. Para mejorar la liquidez se requiere implementar políticas agresivas y persuasivas para recuperar la cartera. |



**TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO**  
(Corte Septiembre de 2018)

| TIPO DE INDICADOR | INDICADOR  | FORMULA  | UNIDAD | TENDENCIA   | PERIODICIDAD | META 2018   | LOGRO               | ANALISIS   |
|-------------------|--|--|--------|-------------|--------------|---|---------------------|--|
| Eficiencia        | <b>LIQUIDEZ AJUSTADA:</b> La liquidez ajustada mide la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo y le sirve a la dirección para establecer la facilidad o dificultad que presenta para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes los resultados arrojados de la liquidez permiten afirmar que la empresa posee capacidad para pagar sus pasivos de corto plazo sin correr el riesgo de quedar ilíquida el nivel de endeudamiento se encuentra en un nivel máximo. | $L = (\text{Activo corriente} - \text{CCNP} - \text{Inventarios} - \text{Prestamos a vinculados económicos y socios}) / \text{Pasivo corriente}$ | Razón  | Creciente   | Trimestral   | Mayor o igual a 1.1   | 0.85                | La liquidez ajustada mide la capacidad que tiene la empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo y le sirve a la dirección para establecer la facilidad o dificultad que presenta para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes. A Septiembre de 2017, la empresa presentó una liquidez ajustada de 0.85. Para el análisis se debe valorar tanto la liquidez ajustada como el endeudamiento, en este caso la liquidez presenta una leve variación en menor valor a 0,01, en relación con el trimestre anterior y el endeudamiento es mayor del 60% por lo tanto se clasifica Rango III - Desempeño Inferior (Li <1.1 y E > 60%) Para mejorar la liquidez ajustada se requiere implementar políticas agresivas y persuasivas para recuperar la cartera. |
| Eficiencia        | <b>RAZON CORRIENTE:</b> Determinar el índice de liquidez de una empresa. La razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras deudas o pasivos a corto plazo.   | Activo Corriente / Pasivo Corriente  | Razón  | Creciente   | Trimestral   | Mayor o Igual a 1   | 1.27                | Teniendo en cuenta que el valor es mayor que 1, se supone que el activo circulante es mayor que el pasivo corriente, la empresa puede cumplir sus obligaciones financieras a corto plazo. Cabe resaltar que aumentó 0,07 puntos respecto al trimestre anterior. Para mejorar la razón corriente se requiere implementar políticas agresivas y persuasivas para recuperar la cartera.   |
| Eficiencia        | <b>CAPITAL DE TRABAJO:</b> Determinar aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar.   | Activo Corriente - Pasivo Corriente  | \$     | Creciente   | Trimestral   | Valor Positivo  | \$ 6,629,732,387.06 | Se obtiene un valor positivo lo que indica que la empresa mantiene recursos para operar, una vez pagados sus pasivos. Aunque el indicador aumento en \$1,393,924,297.27 respecto al trimestre anterior, aun cuenta con capital de trabajo para operar, pero representado en derechos de cobro (cartera por cobrar) y no en recursos de liquidez efectiva que le permita realmente continuar con la operación del negocio.  |
| Eficiencia        | <b>APALANCAMIENTO:</b> Consiste en medir en que grado y de que forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la Empresa   | Total Pasivo / Patrimonio  | Razón  | Decreciente | Trimestral   | Disminución de su valor   | 1.91                | Mide el grado de compromiso del patrimonio de la Empresa para con los acreedores. Por cada peso (\$) de patrimonio, se tienen deudas por \$1.91. el presente indicador registra una variación disminuyendo en 0,14, en relación al trimestre anterior. Teniendo el resultado se requiere disminuir el pasivo el cual es directamente proporcional al apalancamiento.   |
| Eficiencia        | <b>ENDEUDAMIENTO:</b> Determinar tanto para los acreedores como para los socios o propietarios el nivel de riesgo que tienen sus inversiones y la probabilidad de que la misma sean recuperables.  | Pasivo Total / Activo Total  | %      | Decreciente | Trimestral   | Rango I (Desempeño Superior): E <= 60%<br>Rango III (Desempeño Inferior): E > 60% | 65,60%              | Corresponde al grado de apalancamiento utilizado e indica la participación de los acreedores sobre los activos de la compañía. Por cada peso que la empresa tiene invertido en activos 65.60 centavos han sido financiados por los acreedores. El endeudamiento disminuyó en 1,57 con respecto al trimestre anterior, su comportamiento mejoró. No se debe descuidar la eficiencia del recaudo para cumplir con las obligaciones de proveedores y nos de holgura.  |
| Eficiencia        | <b>COBERTURA DE INTERESES:</b> Establece la incidencia que tienen los gastos financieros sobre las utilidades operacionales de la empresa  | EBITDA / Gastos Financieros  | Razón  | Creciente   | Trimestral   | Mayor a 1,5   | 2,673               | Corresponde a la relación entre las utilidades operacionales de la empresa y sus gastos financieros. El EBITDA generó un valor positivo lo que refleja utilidad neta registrada en el periodo. El cumplimiento de intereses a Septiembre de 2018, presentó un valor de 2.672,51 presentando una disminución en su valor de 31,45.  |
| Eficiencia        | <b>NIVEL DE CARTERA:</b> Refleja la participación de la cartera con respecto al total facturado en el periodo.   | (Cuentas por Cobrar / Facturación)   | %      | Decreciente | Trimestral   | Disminución del Valor   | 27.13%              | A A Septiembre de 2018, el 27.13% representa la deuda del usuario respecto a la facturación. Se observa que continúa disminuyendo en un 7.54% en relación al trimestre anterior.   |



**TABLERO DE CONTROL CORPORATIVO  
(Corte Septiembre de 2018)**

| TIPO DE INDICADOR                 | INDICADOR  | FORMULA   | UNIDAD | TENDENCIA     | PERIODICIDAD | META 2018                 | LOGRO            | ANALISIS  |
|-----------------------------------|--|---|--------|---------------|--------------|---------------------------|------------------|---|
| Eficiencia                        | <b>EFICIENCIA DEL RECAUDO:</b> Conocer la efectividad del cobro del servicio   | $(\text{Venta de bienes y servicios} - \text{Cambio en cuentas por cobrar} - \text{Castigo de Cartera}) / \text{Venta de bienes servicios públicos} \times 100\%$ | %      | Creciente     | Trimestral   | Mayor o Igual a 85%       | 91.43%           | Se observa una disminución en la eficiencia del recaudo en un 2,12% con respecto al trimestre anterior y aunque este en 91,43% a 30 de septiembre de 2018, vale la pena mencionar que la venta de servicios incluye pagos por concepto de deudas atrasadas. |
| Eficiencia                        | <b>ROTACIÓN DE CARTERA:</b> Determinar el tiempo en que tarda una empresa en recuperar sus cuentas por cobrar a clientes   | $(\text{Cuentas por Cobrar} / \text{Valor Facturado}) \times 360 \text{ días}$  | Días   | Decreciente   | Trimestral   | 55 días                   | 98               | En este periodo se presentó una disminución con respecto al trimestre anterior arrojando un valor de 98 días de rotación de cartera. Sin embargo no alcanza al cumplimiento de la meta.   |
| Eficiencia                        | <b>COSTOS DE TOTAL DE ENERGÍA ELECTRICA ASOCIADO A LOS PROCESOS:</b> Medir el costo de energía eléctrica invertido en el proceso para monitorearlo y alcanzar el estándar de eficiencia de acueducto                       | Costos de Energía Total utilizada en el proceso   | \$     | Mantenimiento | Trimestral   | \$2.614.586.606,5 o menos | \$ 2.545,137,667 | Cumple.   |
| Eficiencia                        | <b>COSTOS DE INSUMOS QUIMICOS ASOCIADOS AL PROCESO DE POTABILIZACIÓN:</b> Medir el costo de insumos químicos invertido en el proceso de potabilización para monitorearlo y alcanzar el estándar de eficiencia de acueducto | Costos de Insumos Químicos  | \$     | Mantenimiento | Trimestral   | \$2.007.560.369 o menos   | \$ 2.188,969,644 | No Cumple.  |
| Eficiencia                        | <b>EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS POR RECURSOS PROPIOS:</b> Permite conocer el comportamiento de los ingresos propios en cada vigencia   | $(\text{Presupuesto ejecutado} / \text{Presupuesto proyectado}) \times 100$   | %      | Mantenimiento | Trimestral   | 75%                       | 58.07%           | No cumple con la meta establecida.  |
| <b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b> |  |   |        |               |              |                           |                  |   |
| Eficacia                          | <b>% CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN:</b> Verificar el cumplimiento del Plan de Capacitaciones de la Empresa.  | $(\text{No. de capacitaciones realizadas} / \text{No. de capacitaciones programadas en el Plan de Capacitaciones}) \times 100\%$                                  | %      | Creciente     | Semestral    | Igual o Superior a 80%    | ND               | Cálculo Semestral   |
| Eficacia                          | <b>EVALUACIÓN POR COMPETENCIAS:</b> Medir el porcentaje de cumplimiento de la evaluación por competencias de la Empresa  | $(\text{Sumatoria del \% alcanzado en la Evaluación por Competencia de cada trabajador} / \text{No. de trabajadores evaluados})$                                  | %      | Creciente     | Semestral    | Igual o Superior a 80%    | ND               | Cálculo Semestral   |
| <b>GESTIÓN JURÍDICA</b>           |  |   |        |               |              |                           |                  |   |
| Eficiencia                        | <b>ACCIONES DE GESTIÓN EN COBRO COACTIVO:</b> Medir la gestión de cobro coactivo en la empresa   | $(\text{Número de acciones de gestión de cobro realizadas} / \text{Número de expedientes en cobro coactivo})$   | %      | Creciente     | Semestral    | Mayor a 80%               | ND               | Cálculo Semestral   |
| Efectividad                       | <b>% DE ACCIONES DE TUTELA FALLADAS A FAVOR:</b> Medir la cantidad de acciones de tutela que se fallan a favor   | $(\text{No. de tutelas falladas a favor} / \text{No. tutelas notificadas}) \times 100\%$  | %      | Creciente     | Semestral    | Mayor a 80%               | ND               | Calculo Semestral   |
| Efectividad                       | <b>% SERVIDORES PUBLICOS SANCIONADOS DISCIPLINARIAMENTE:</b> (No. servidores públicos sancionados por la Empresa / No. total de servidores públicos) x 100%  | $(\text{No. servidores públicos sancionados por la Empresa} / \text{No. total de servidores públicos}) \times 100\%$  | %      | Decreciente   | Anual        | Menor o Igual a 2%        | ND               | Calculo Anual.  |