

Tipo De Indicador	Descripción Del Indicador	FORMULA	META%	FRECUENCIA
Eficacia	Eficacia del Sistema de Gestión de Calidad	(No Indicadores cumplen meta / No total indicadores del SGC) * 100	90	anual
Eficiencia	Cumplimiento del programa de auditorías	(No Auditorías realizadas / No total de Auditorías programadas) * 100	100	semestral
Eficiencia	Cumplimiento de acciones de mejoramiento	(No AC y AP Cerradas / No total de AC y AP Generadas) * 100	100	semestral
Eficacia	Cumplimiento de cálculos tarifarios de aseo	(Total de cálculo tarifario para aseo realizados / Total de cálculos que se debieron realizar) * 100	90	mensual
Eficacia	Cumplimiento de cálculos tarifarios	(Total de cálculo tarifario realizados / Total de cálculos que se debieron realizar) * 100	90	mensual
Eficacia	Porcentaje de cargue de información SUI	(Número de reportes radicados / Número de reportes a radicar) * 100	100	mensual
Eficacia	Porcentaje de cargue de procedimientos al SUI	(Número de procedimientos cargados / Número de procedimientos a cargar) * 100	100	semestral
Eficiencia	Gestión de PQR	(Número de PQR solucionadas / Total de PQR presentadas por los usuarios) * 100	100	mensual
Eficiencia	Satisfacción del Cliente	(Número encuestas con percepción aceptable / Número Encuestas Totales) * 100	80	anual
Eficiencia	Porcentaje de daños reparados alcantarillado (mantenimientos correctivos)	(Número mantenimientos realizados / Total de mantenimientos solicitados) * 100	80	mensual
Eficiencia	Porcentaje de mantenimientos realizados en alcantarillado	(Número mantenimientos de redes realizados / Total de mantenimientos programados) * 100	80	mensual
Eficiencia	Porcentaje de ejecución de visitas domiciliarias	(Número de visitas programadas / Número total visitas ejecutadas) * 100	80	mensual
Eficiencia	Porcentaje de carga en toma de muestras	(Carga aportada / Carga límite permisible) * 100	80	mensual
Eficiencia	Porcentaje de ejecución de visitas hídricas	(Número de visitas ejecutadas / Número total visitas programadas) * 100	90	mensual
Eficiencia	Porcentaje de jornadas ambientales ejecutadas	(Número jornadas ambientales ejecutadas / Número total jornadas ambientales planeadas) * 100	90	mensual
Eficiencia	Porcentaje de conexiones cerradas corregidas	(Total de casas que realizan la corrección / Número total de casas detectadas con conexión errada) * 100	80	mensual

Tipo De Indicador	Descripción Del Indicador	FORMULA	META%	FRECUENCIA
Eficiencia	Porcentaje de actividades cumplidas en recolección de basuras	$(\text{Rutas ejecutadas en recolección} / \text{Rutas programadas}) * 100$	90	mensual
Eficiencia	Cumplimiento del presupuesto de mantenimiento	$(\text{Presupuesto de mantenimiento ejecutado} / \text{Presupuesto total}) * 100$	80	mensual
Eficiencia	Porcentaje ejecución de rutas programadas (barrido)	$(\text{Número total rutas ejecutadas} / \text{Número rutas programadas}) * 100$	90	mensual
Eficiencia	Cumplimiento de inventarios	$(\text{Número de inventarios realizados} / \text{Número total de inventarios programados}) * 100$	90	mensual
Eficiencia	Desempeño de los proveedores	$(\text{Proveedores evaluados} / \text{total de proveedores}) * 100$	90	mensual
Eficiencia	Cumplimiento de copias de seguridad	$(\text{Número de copias de seguridad realizadas} / \text{Número de copias de seguridad programadas}) * 100$	100	mensual
Eficacia	Cumplimiento de mantenimientos preventivos	$(\text{Número de mantenimientos preventivos programados} / \text{Número de mantenimientos preventivos realizados}) * 100$	90	mensual
Eficacia	Cumplimiento de mantenimientos correctivos	$(\text{Número de mantenimientos correctivos realizados} / \text{Número de necesidades de mantenimientos correctivo}) * 100$	100	mensual
Eficiencia	Cumplimiento del programa de bienestar social	$(\text{Número de actividades realizadas} / \text{total de actividades programadas}) * 100$	90	mensual
Eficacia	Cumplimiento plan de capacitación	$(\text{Número Capacitaciones Realizadas} / \text{Capacitaciones programadas}) * 100$	90	mensual
Eficiencia	Actualización de Costos y Cálculo Tarifario para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado	$\text{N}^\circ \text{ de indexaciones a realizar} / \text{N}^\circ \text{ de indexaciones realizadas} * 100$	100	anual