

CUADRO DE MANDO INTEGRAL O BALANCE SCORE CARD

Perspectiva	Directriz Estrategica	Indicador	Formula del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Responsable	Valor Reportado Primer semestre de 2018	Valor Reportado Segundo semestre de 2018	Estado de cumplimiento	Analisis
Financiera	Sostenibilidad	Evolucion de usuarios	$\frac{\text{Total usuarios} + 100}{\text{Meta}}$	Mensual	100.102	Dirección Comercial	102.531		Cumple	
Financiera	Sostenibilidad	Evolucion consumo facturado m3	$\frac{\text{Total m3 facturados}}{\text{meta}} * 100$	Mensual	90%	Dirección Comercial	92,91		Cumple	Aunque se evidencia que durante el primer semestre el indicador cumplio la meta, en el mes de abril no se cumplio la meta, es recomendable realizar una acción preventiva con el fin de garantizar el cumplimiento de la meta.
Financiera	Sostenibilidad	Evolución de la facturación por servicios	$\frac{\text{total valor facturado}}{\text{Meta}} * 100$	Mensual	100%	Dirección Comercial	104%		Cumple	
Financiera	Sostenibilidad	Indice de desempeño del costo de los proyectos	$\frac{\sum \text{costo actual}}{\sum \text{presupuesto comprometido}} * \%$ de avance esperado	Trimestral	≤ a 1	Dirección de TIC	1		Cumple	Aunque se evidencia que durante el primer semestre el indicador cumplio la meta, en el segundo trimestre no se cumplio la meta, es recomendable realizar una acción preventiva con el fin de garantizar el cumplimiento de la meta.
Financiera	Sostenibilidad	Comportamiento del recaudo en bancos	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones recaudados en banco}}{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones facturados}} * 100$	Mensual	23%	Dirección Financiamiento	25.83%		Cumple	
Financiera	Sostenibilidad	Comportamiento del recaudo en cajas EPA	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones recaudados en caja}}{\text{N}^{\circ} \text{ de cupones facturados}} * 100$	Mensual	67%	Dirección Financiamiento	64.33%		Parcialmente	Para el primer semestre el indicador ha tenido un cumplimiento parcial de la meta, lo que requiere establecer un análisis del recaudo el cual se ha incrementado en bancos y revisar como ha sido el recaudo por la PCP, para identificar las causas y tomar las acciones que se requieren.
Financiera	Sostenibilidad	Eficiencia en el recaudo	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de facturas recaudados}}{\text{N}^{\circ} \text{ de facturas entregadas}} * 100$	Mensual	100%	Dirección Financiamiento	90%		No cumple	Para el primer semestre la meta estuvo por debajo de lo establecido, lo que requiere presentar unas acciones correctivas con el análisis de las causas y si es del caso replantear la meta
Financiera	Sostenibilidad	Endeudamiento menos pasivo pensional	$\frac{\text{Pasivo total} - \text{pasivo pensional}}{\text{por amortizar activo total}}$	Mensual	≤ 40%	Dirección Financiamiento	15.74%		Cumple	
Financiera	Sostenibilidad	Margen neto de utilidad	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{ventas netas}}$	Mensual	12.27%	Dirección Financiamiento	0.18%		No cumple	Para el periodo se cae el margen neto de utilidad por traslado de ingresos al pasivo, el CMI de Acueducto y Alcantarillado.
Financiera	Sostenibilidad	Rentabilidad de activos	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{activos totales}}$	Mensual	>2%	Dirección Financiamiento	1.18%		No cumple	La rentabilidad de los activos para el primer semestre del año tuvo un comportamiento por debajo de la meta establecida o sea que por cada peso invertido en activos que tiene la empresa genera \$ 0.0118 de utilidad neta.
Financiera	Sostenibilidad	liquidez	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$	Mensual		Dirección Financiamiento	1.20		Parcialmente	Para el primer semestre del año el indicador tuvo un cumplimiento parcial, se ve afectado el indicador por inclusión de los costos medios de inversión, que por cada peso que la empresa debe en el corto plazo, tiene \$ 1.20 pesos para responder por la deuda inmediata .

Financiera	Sostenibilidad	Endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{activo total}}$	Mensual	<=40%	Dirección Financiamiento	23.43%		Cumple	
Financiera	Sostenibilidad	Concentración del endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Total}}$	Mensual	19%	Dirección Financiamiento	52.83%		No cumple	Para el primer semestre el comportamiento del indicador estuvo por encima de la meta establecida ya que por cada \$ 100 que posee la empresa de deuda, en promedio \$ 52.83 pesos son exigibles en el corto plazo.
Financiera	Sostenibilidad	Ejecución de egresos	$\frac{\text{Ejecución de gastos}}{\text{Total Presupuesto Gastos}}$	Mensual	100%	Dirección Financiamiento	44%		Parcialmente	
Financiera	Sostenibilidad	Ejecución Ingresos	$\frac{\text{Ejecución de ingresos}}{\text{Total Presupuesto Ingresos}}$	Mensual	100%	Dirección Financiamiento	50%		Parcialmente	
Financiera	Sostenibilidad	Ejecución de Inversión	$\frac{\text{Ejecución de inversión}}{\text{Total presupuesto de inversión}}$	Mensual	100%	Dirección Financiamiento	21%		No cumple	La complejidad para adelantar los procesos precontractuales de las obras de construcción, reposición y rehabilitación de redes de Acueducto en los componentes de captación, tratamiento de aguas residuales, los cuales tiene un peso significativo en el presupuesto definitivo de inversión. Desde los procesos de Financiamiento y Planeación Corporativa se plantea como acciones de control realizar reuniones con la Gerencia General y los procesos involucrados con la ejecución de los proyectos de expansión, reposición y rehabilitación de redes de acueducto y alcantarillado, y aquellos con mayor incidencia a nivel presupuestal y que a la fecha presenten baja ejecución, con el fin de tomar decisiones que permitan garantizar el cumplimiento de lo programado.
Financiera	Sostenibilidad	Eficiencia en la operación de los servicios Costos de operación de Alcantarillado	$\frac{\text{Costos de Operación (Alcantarillado)} * 100}{\text{Metros facturados (Alcantarillado)}}$	Mensual	\$ 181	Dirección Financiamiento	\$ 223,10		No cumple	
Financiera	Sostenibilidad	Eficiencia en la operación de los servicios Costos de operación de Acueducto	$\frac{\text{Costos de Operación (Acueducto)} * 100}{\text{Metros facturados (Acueducto)}}$	Mensual	\$ 338,94	Dirección Financiamiento	\$ 427,09		No cumple	
Financiera	Sostenibilidad	Eficiencia en la operación de los servicios Gastos de Administración de Acueducto	$\frac{\text{Gasto de Administración (Acueducto)} * 100}{\text{Usuarios facturados (Acueducto)}}$	Mensual	\$ 6.031,58	Dirección Financiamiento	\$ 5.179,01		Cumple	
Financiera	Sostenibilidad	Eficiencia en la operación de los servicios Gastos de Administración de Alcantarillado	$\frac{\text{Gasto de Administración (Alcantarillado)} * 100}{\text{Usuarios facturados (Alcantarillado)}}$	Mensual	\$ 3.643,16	Dirección Financiamiento	\$ 3.184,30		Cumple	
Financiera	Sostenibilidad	Control eficiente en los costos de mantenimiento correctivos realizados a los vehículos, maquinaria y equipo	$\frac{(\text{línea base x IPC}) - (\text{costos mantenimiento correctivo trimestral actual}) * 100}{(\text{línea base x IPC})}$	Trimestral	menor o igual -15%	Gestión Recursos	43.48%		Cumple	
Financiera	Sostenibilidad	Control eficiente en los costos de mantenimiento preventivos realizados a los vehículos, maquinaria y equipo con antigüedad menor a 5 años	$\frac{\text{Costos de mantenimiento preventivo} * 100}{\text{costos en mantenimiento preventivo} + \text{costos en mantenimiento correctivo}}$	Trimestral	60%	Gestión Recursos	82.5%		Cumple	
Cliente	satisfacción partes interesadas	% de conceptos jurídicos emitidos	$\frac{\text{Numero de conceptos jurídicos emitidos OPORTUNAMENTE} * 100}{\text{Numero de conceptos jurídicos solicitados}}$	Bimensual	100%	Dirección Jurídica	100%		Cumple	
Cliente	satisfacción partes interesadas	Eficiencia en términos de respuesta de los procesos judiciales	$\frac{\text{Numero de demandas contestadas en tiempo} * 100}{\text{Numero de demandas notificadas}}$	Trimestral	100%	Dirección Jurídica	100%		Cumple	
Cliente	satisfacción partes interesadas	Procedencias	$\frac{\text{Procedencias PQRDS} * 100}{\text{total PQRDS}}$	Mensual	90%	Dirección Comercial	87.5%		Cumple	

Cliente	satisfacción partes interesadas	Indicador de Presión	$\frac{\text{(No de puntos que cumplen con la presión mínima establecida en el RAS)} * 100}{\text{(No total de puntos medios de presión)}}$	Mensual	100%	Subgerencia de Aguas	100%	Cumple	
Cliente	satisfacción partes interesadas	Continuidad en el Servicio		Mensual	99%	Subgerencia de Aguas	99.64%	Cumple	
Cliente	satisfacción partes interesadas	Calidad de Agua en la Red de Distribución	$\frac{\text{IRCA}(\%) = \sum \text{del los IRCAS asignados a los obtenidos en cada muestra realizada en el mes}}{\text{Número de muestras realizadas en el mes}}$	Mensual	0-5% Superior	Subgerencia de Aguas	0.71%	Cumple	
Cliente	satisfacción partes interesadas	Barrido de vías y áreas públicas	$\frac{\text{Km de barrido ejecutados (vía + área)}}{\text{Km de barrido proyectados (vía + área)}} * 100$	Mensual	100%	Subgerencia de Aseo	99.44%	Parcialmente	La longitud no barrida corresponde al ausentismo laboral presentado por incapacidades medicas, calamidades domesticas, citas medicas, y diligencias personales de algunos funcionarios. Es importante considerar, que en los sectores que se presentó el ausentismo de los funcionarios, se acudió al apoyo de operarios disponibles y operarios de las rutas cercanas, en este sentido la longitud no barrida fue minimizada
Cliente	satisfacción partes interesadas	Oportunidad en la prestación del servicio de Corte y Poda de Césped	$\frac{\sum \text{Días proyectados ( Grupo 1+Grupo 2+Grupo 3)} * 100}{\sum \text{Días ejecutado( Grupo 1+Grupo 2+Grupo 3)}}$	Mensual	100%	Subgerencia de Aseo	99%	Parcialmente	El indicador para el periodo dio un cumplimiento parcial debido a que en el ciclo 3, el grupo que realiza el sector norte ejecuto el ciclo en las fechas programadas, el equipo del sur tuvo un día de retraso por condiciones climaticas.
Cliente	satisfacción partes interesadas	Poda de Árbol	$\frac{\text{No. de arboles podados al mes} * 100}{\text{No. de arboles programados al mes}}$	Mensual	100%	Subgerencia de Aseo	103.66%	Cumple	
Cliente	satisfacción partes interesadas	Lavado de áreas publicas	$\frac{\text{m}^2 \text{ de área publica lavada en el semestre} * 100}{\text{m}^2 \text{ de área proyectada para lavado en el semestre}}$	Semestral	100%	Subgerencia de Aseo	75%	No cumple	Por razonea ajenas a Empresas Publicas e Armenia no fue posible atender el 100% de los sectores, debido a la ejecución de obras que genero el cierre de algunos sectores a intervenir.
Cliente	satisfacción partes interesadas	Ensayo de muestras de agua	$\frac{\text{Ensayo de agua realizados por solicitud del cliente} * 100}{\text{ensayos de agua solicitudes por los clientes}}$	Mensual	80,1 % al 100% = Muy Eficaz	Laboratorio de ensayo de calidad de agua	93%	Cumple	
Procesos	Gestión ambiental	Cumplimiento de los programas de Gestión Ambiental elaborados bajo el alcance de la Norma ISO 14001	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de actividades ejecutadas de cada programa} * 100}{\text{N}^{\circ} \text{ de actividades planificadas en cada programa}}$	Semestral	50%	Dirección de Planeación Corporativa	73%	Cumple	
Procesos	Gestión ambiental	Cumplimiento Normativa Legal Vigente	$\frac{\text{Valor promedio de cumplimiento legal ambiental} * 100}{\text{calificación mas alta de cumplimiento legal ambiental}}$	Semestral	60%	Dirección de Planeación Corporativa	95%	Cumple	
Procesos	Mejora continua	Cumplimiento de cargues al SUI	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de reportes certificados}}{\text{N}^{\circ} \text{ de reportes habilitados}}$	Trimestral	96%	Dirección de Planeación Corporativa	93%	Parcialmente	El indicador se calculo teniendo en cuenta los reportes desde el año 2006, ya que desde este año se tiene reportes pendientes por cargar al SUI, se presenta una disminución en el numero de reportes que se encuentran certificados debido a la reversión del topico tecnico que realizo la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
Procesos	Mejora continua	Cumplimiento de las Metas del Plan de Acción	$\frac{\text{(2 de los porcentajes de ejecución de las metas del Plan de Acción) / (Numero total de metas del Plan de Acción)}}{100}$	Trimestral	45%	Dirección de Planeación Corporativa	46%	Cumple	
Procesos	Mejora continua	Campañas Mediáticas realizadas	$\frac{\text{No. campañas realizadas} * 100}{\text{campañas proyectadas}}$	Trimestral	7	Dirección de Comunicaciones	4	Cumple	
Procesos	Mejora continua	Cumplimiento retiro de medidores (CRM)	$\text{CRM} = \frac{\text{MR}}{\text{MPR}} * 100$	Trimestral	4320	Gestión Control Perdidas	33.93%	No cumple	La resistencia de algunos usuarios al retiro, genera el no avance del proceso y por ende el no cumplimiento de la meta. Algunos de los usuarios hicieron caso omiso de las notificaciones y no permitieron el retiro. Se reforzara el retiro con nuevas notificaciones.

Procesos	Mejora continua	Cumplimiento instalación de medidores (CIM)	CIM=MI/MPI	Trimestral	8748	Gestión Control Perdidas	133%		Cumple	
Procesos	Mejora continua	Índice de Micromedición real	IMR = (TMF/TMI)*100%	Trimestral	88.53%	Gestión Control Perdidas	87.83%		Parcialmente	
Procesos	Mejora continua	Índice de agua no contabilizada	IANC=((VP-VF)/VP)*100	Trimestral	≤ al 30%	Gestión Control Perdidas	36.9%		No cumple	la producción ha venido en aumento y la facturación se ha mantenido, se realizara la instalación de un equipo de medida preciso que permita controlar la producción de agua potable y se realizara seguimiento a la puesta en marcha del medidor de flujo.
Procesos	Mejora continua	Eficiencia en el uso de los vehículos de recolección	$\frac{\sum(\% \text{ utilización del vehículo por viaje. No. de viajes realizados por el vehículo}}{\text{No. de vehículos}}$	Mensual	100%	Subgerencia de Aseo	95.98%		Parcialmente	Se realizo la socialización con los supervisores con el fin de no enviar los vehiculos a disposición final por debajo del rango permitido.
Procesos	Mejora continua	aprovechamiento del recurso hídrico (entre captación y la entrada de la planta)	V EPA+V esaquin+V San Juan * 100 Vc	Mensual	>90%	Subgerencia de Aguas	94.47%		Cumple	
Procesos	Mejora continua	calidad del agua	$\frac{\sum\{(1-(VOp1/VMp1)*VP1)+...+(1-(Vopn/VMpn)*VPn)\}}{100}$	Mensual	0% - 5%	Subgerencia de Aguas	0.66%		Cumple	
Procesos	Mejora continua	perdidas internas	$\frac{Ve - (Vs + Vc) * 100}{Ve}$	Mensual	<6%	Subgerencia de Aguas	14.53%		No cumple	Se acordo realizar un ajuste a la producción mensual y gastos de agua, con la valoración estadística de los reportes obtenidos en el ultimo año, a causa de la falta de equipos de medición a la salida de la planta de tratamiento.
Procesos	Mejora continua	Intervalo de confianza en ensayos	$\frac{\text{Total parametros con cumplimiento del intervalo de confianza del 95\%}}{100} \times$ Total de ensayos de análisis implementados en el laboratorio con 95%	Mensual	95.1% al 100%	Laboratorio de ensayo de calidad de agua	100%		Cumple	
Procesos	Mejora continua	Trabajo no conforme	$\frac{\text{Total de trabajo no conforme presentados} * 100}{\text{total de ensayos}}$	Mensual	0.01% al 5%	Laboratorio de ensayo de calidad de agua	0.074%		Cumple	
Procesos	Mejora continua	Aseguramiento de la calidad de los resultados	$\frac{\text{Nº de TNC confirmados} * 100}{\text{Nº total de calibraciones}}$	Trimestral	< 7%	Laboratorio calibración de medidores	0.58%		Cumple	
Procesos	Mejora continua	Análisis de Capacidad operativa del Laboratorio de Calibración de Medidores	$\frac{\text{Medidores recibidos} * 100}{\text{Capacidad Operativa}}$	Trimestral	70%	Laboratorio calibración de medidores	49.33%		No cumple	se redujo el numero de medidores para calibración del cliente interno
Procesos	Mejora continua	Eficiencia en el tiempo Limite de Entrega	$((Mc/Mt) * (T \text{ esperado} / \sum(Ti))) * 100$	Trimestral	95%	Laboratorio calibración de medidores	128.8%		Cumple	
Procesos	Mejora continua	Control eficiente en la cantidad de mantenimiento preventivo realizado a los vehículos, maquinaria y equipo	$\frac{\text{Nº de mantenimientos preventivos realizados} * 100}{\text{Nº de mantenimiento preventivo programados}}$	Trimestral	80%	Gestión Recursos	140.99%		Cumple	
Procesos	Mejora continua	Diseños de Acueducto y Alcantarillado	$\frac{\text{Sumatoria total de días calendario, transcurridos entre la Fecha entrega y la fecha de solicitud de los Diseños} * 100}{\text{No. Total de diseños solicitados}}$	Trimestral	12 Días	Gestión Planeación Técnica	61.22%		No cumple	la complejidad de las variables que comprenden los diseños, las etapas de diseño y nivel de detalle requerido para optima ejecución requiere de tiempos que superan la meta establecida, los cambios de la normatividad técnica, la cual define requisitos e información de caracter obligatorio para cualquier diseño de acueducto y alcantarillado, en lo que intervienen otros procesos externos.
Procesos	Mejora continua	Disponibilidades de los servicios de acueducto y alcantarillado	$\frac{\text{Sumatoria total de días calendario, transcurridos entre la fecha entrega y la fecha de solicitud de disponibilidad de Servicios de Acueducto y Alcantarillado} * 100}{\text{Nro. Total de disponibilidades de Acueducto y Alcantarillado solicitados}}$	Trimestral	25 días	Gestión Planeación Técnica	59.31%		No cumple	El Municipio de Armenia expidió el Decreto 064 de 2013, por medio del cual se reglamentan los procedimientos y tasas para las actuaciones urbanísticas adicionales en la ciudad de Armenia, mediante Decreto 136 de 2017, en el mes de diciembre se derrogo el Decreto 064 y se solicito la expedición de disponibilidades teniendo en cuenta la Norma Urbanística lo que genero reproceso y represamiento en las disponibilidades que se encontraban en curso.

Procesos	Mejora continua	Levantamientos Topográficos	<u>Sumatoria total de días calendario transcurridos entre la fecha entrega y la fecha de solicitud de los levantamientos topográficos de Servicios de Acueducto y Alcantarillado</u> *100 Nro. Total de Levantamientos Topográficos de Acueducto y Alcantarillado solicitados	Trimestral	7 días	Gestió n Planeaci3n T3cnica	2.8%		Cumple	
Procesos	Seguridad y Salud en el trabajo	Tasa de Accidentalidad	<u>No eventos Accidente de Trabajo ocurridos en el mes * 100</u> No total de trabajadores en el mes	Mensual	menor a 1.9%	Gestió n Talento Humano	0.91%		Cumple	
Procesos	Seguridad y Salud en el trabajo	Tasa de Ausentismo General	<u>No. De horas perdidas por ausentismo laboral x 100</u> No. Horas Hombre mensual Trabajadas	Mensual	menor a 9%	Gestió n Talento Humano	6.94%		Cumple	
Procesos	Seguridad y Salud en el trabajo	Indice de Ausentismo por accidente de trabajo	<u>Nro de dias perdidos por AT x100</u> Nro dias hombre mensuales a laborar	Mensual	menor 0.6%	Gestió n Talento Humano	0.21%		Cumple	
Procesos	Seguridad y Salud en el trabajo	Tasa de Letalidad por AT	<u>No. Mortales por AT* 100</u> No. Promedio de Trabajadores	Mensual	0%	Gestió n Talento Humano	0%		Cumple	
Procesos	Seguridad de la informaci3n	Inactividad por fallos de seguridad	<u>Horas de disponibilidad mes x100</u> Horas totales mes	Trimestral	95%	Direcci3n de TIC	99.95%		Cumple	
Social	Desarrollo Regional	Actividades con la comunidad	<u>Cantidad de actividades realizadas</u> Cantidad de Solicitudes Recibidas o programadas	Trimestral	100%	Gestió n Social	100%		Cumple	
Aprendizaje y crecimiento	Aprendizaje y crecimiento	Planificaci3n organizacional de Formaci3n y Capacitaciones	<u>Numero de eventos ejecutados x 100</u> numero de ventos programados	Trimestral	90%	Gestió n Talento Humano	84%		No cumple	La oferta educativa del SENA no se acomoda al cronograma de capacitaciones de la empresa.
Aprendizaje y crecimiento	Aprendizaje y crecimiento	planificaci3n procesos de certificaci3n en competencias laborales	<u>Numero de eventos ejecutados x 100</u> numero de ventos programados	Semestral	100%	Gestió n Talento Humano	100%		Cumple	
Aprendizaje y crecimiento	Aprendizaje y crecimiento	Actividades de capacitaci3n e innovaci3n	Número de actividades de capacitaci3n e innovaci3n	Trimestral	2	Direcci3n de TIC	2		Cumple	