



GESTIÓN DE ASEO	Indicador de calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables (IFR_NAI)	Efectividad	Evaluar la calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	$IFR_NAI_i = \frac{\sum_{j=1}^{ndm} NRD_{i,j}}{\left(ndm / f_j \right) * F_CCU_i} \times 100\%$	Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios asegurando la calidad, continuidad y cobertura	%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	Indicador de calidad del horario de recolección de residuos sólidos no aprovechables	Efectividad	Evaluar la calidad de la frecuencia de recolección de residuos sólidos no aprovechables	$IHR_NAI_i = \frac{\sum_{j=1}^{ndm} NRR_{i,j}}{\left(ndm / f_j \right) * F_CCU_i} \times 100\%$		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	Calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables	Efectividad	Evaluar la calidad técnica en la recolección de residuos sólidos no aprovechables	$ICTR_NAI_i = \frac{\sum_{j=1}^m \left(0,5 * (IFR_NAI_i + IHR_NAI_i) \right)_j}{6}$		%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	No conformes en el servicio	Efectividad	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora.	(Nº DE RUTAS NO CONFORMES EN EL SERVICIO DE ASEO DURANTE EL MES / N° TOTAL DE RUTAS DE BARRIDO Y RECOLECCIÓN ESTABLECIDAS)		%	10%	0%	1%	6,96%	7%	6%	8%	8%	9,2%	7,8%	8%	9%	7%	8%	7%
GESTIÓN COMERCIAL - PQRS	PQRS atendidos en términos de ley	Eficacia	Medir la eficacia con la que se resuelven los PQRS de acueducto, alcantarillado y aseo presentados en un periodo.	(N° DE PQRS ATENDIDOS EN TÉRMINOS DE LEY / TOTAL DE PQRS RECIBIDOS)	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora	%	94%-99%	100%	92,8%		97,9%		94,8%		99,2%		100,0%		99,8%		97%
	Resultados de la encuesta de satisfacción	Eficiencia	Identificar el nivel de conformidad de los suscriptores de servicios públicos en Cajicá que permita articular estrategias de mejoramiento continuo con alto impacto en las comunidades y con base en las normas legales vigentes.	Nº DE ENCUESTAS QUE SUPERARON PUNTAJE DE 70 / TOTAL DE ENCUESTAS		%	70%	80%	88%												88%
GESTIÓN COMERCIAL - VENTANILLA UNICA	GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA EN TERMINOS DE LEY	Eficacia	Medir la eficiencia en el envío de las respuestas dentro de los terminos de ley	(Nº DE RESPUESTAS ENVIADAS EN TERMINOS DE LEY EN EL MES / Nº DE ENTRADAS QUE AMERITABAN RESPUESTA EN EL MES) X 100		%	90-95%	100%	93%	93%	95%	95%	96%	92%	97%	96%	98%	98%	98%	97%	96%
GESTIÓN COMERCIAL - FACTURACIÓN	Eficacia en las suspensiones y cortes	Eficacia	Medir la eficacia en las suspensiones	(No de suspensiones y cortes ejecutadas / No total de suspensión emitidas según listado de periodo facturado)*100	Evaluar la mejora continua de los procesos del sistema.	%	10-20%	30%	25%		7%		23%		10%		22%		0%		15%
	Eficacia en la toma de lectura por telemetría	Eficacia	Medir la eficacia en la toma de lectura	(Número de cuentas internas de medidores de telemetría con lectura crítica / Total lecturas realizadas a medidores de telemetría unificados en las rutas designadas) X 100		%	70-100%	100%	89,5%		89,3%		88,6%		84,8%		88,70%		90,40%		89%
	Recuperación de cartera en %	Eficacia	Medir la eficacia de la recuperación en cartera por mora	(Valor recuperado en el periodo / Valor cartera total del periodo) X 100		%	15-30%	30-50%	38%		23%		22%		19%		24%		17%		24%
	Eficiencia comercial total de recaudo	Eficiencia	Medir la eficiencia comercial del recaudo por los servicios prestados	(Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100		%	85-95%	95-100%	87%		92%		84%		86%		89%		87%		88%
	Eficiencia comercial de recaudo acueducto	Eficiencia	Medir la eficiencia comercial del recaudo por el servicio de acueducto	(Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100		%	80-90%	90-100%	88%		81%		83%		86%		88%		85%		85%
	Eficiencia comercial de recaudo alcantarillado	Eficiencia	Medir la eficiencia comercial del recaudo por el servicio de alcantarillado	(Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100		%	85-90%	90-100%	90%		89%		88%		89%		90%		86%		89%
	Eficiencia comercial de recaudo aseo	Eficiencia	Medir la eficiencia comercial del recaudo por el servicio de aseo	(Ingresos recaudados sin deuda / ingresos facturados sin deuda) x 100		%	85% - 90%	90-100%	90%		87%		83%		85%		90%		83%		86%
	ÍNDICE DE AGUA CONSUMIDA POR USUARIO FACTURADO ACUEDUCTO	Eficacia	DAR CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 107 DE LA RESOLUCIÓN CRA 688 DE 2014	AF, agua facturada en el bimestre / N, suma susc bimestre		Numero entero	40-33	32-22	19		18		22		21		22		22		21
	ÍNDICE DE AGUA CONSUMIDA POR USUARIO FACTURADO ALCANTARILLADO	Eficacia	DAR CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 107 DE LA RESOLUCIÓN CRA 688 DE 2014	AF, agua facturada en el bimestre / N, suma susc bimestre		Numero entero	33-40	33-22	16		18		18		18		19		19		18
	Índice de suministro por suscriptor facturado	Eficacia	DAR CUMPLIMIENTO AL ARTÍCULO 107 DE LA RESOLUCIÓN CRA 688 DE 2014	ECU + PUF		Numero entero	50-40	39-30	36		35		40		39		41		41		39
	Porcentaje de agua no contabilizada	Eficacia	Determinar el porcentaje(%) agua no contabilizada en el municipio de Cajicá por perdidas técnicas.	1-m3 de agua facturados por la EPC durante en el bimestre/m3 de agua facturados por la EAB en el bimestre) x100		%	20 - 25%	< 19%	15,3%		9,5%		9,9%		13,9%		9,5%		9,1%		11,2%
	INDICIE DE PERDIDAS POR USUARIO FACTURADO (IPUF)	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 DE 2014	$\frac{AS \text{ aguesuminist} - AF \text{ agua facturada}}{N^{\circ} \text{ de suscriptores}}$		Numero entero	6	0	3,4		2,3		2,4		3,4		2,5		2,2		2,7

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	PERSONAL CAPACITADO	Eficacia	Establecer el número de personas debidamente capacitadas frente al número de personas convocadas a la capacitación según la actividad que se realiza.	(Nº DE PERSONAS CAPACITADAS / Nº DE PERSONAS CONVOCADAS) X 100	Capacitar al personal para mejorar sus competencias asegurando la prestación de los servicios.	%	80-94%	95-100%	N/A	100%	96%	84%	93%	86%	89%	82%	98%	89%	88%	100%	91%
	PERSONAL EVALUADO	Eficacia	Establecer el número de personas debidamente evaluadas frente al número de personas con evaluación aprobada.	(Nº DE PERSONAS CON EVALUACIÓN APROBADA / Nº DE PERSONAS CON EVALUACIÓN) X 100		%	80%	81%-100	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	CAPACITACIONES REALIZADAS	Eficacia	Establecer el número de capacitaciones programadas frente al número de capacitaciones realizadas.	(Nº DE CAPACITACIONES REALIZADAS / Nº DE CAPACITACIONES PROGRAMADAS) X 100		%	90%	91%-100	N/A	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Eficacia	Medir el desempeño general de la empresa frente a los ítems evaluados en la evaluación de desempeño individual, por cargos y a nivel general.	(Nº de personas evaluadas con calificación entre 3.5 y 5.0 / Nº total de personas evaluadas) x 100	Evaluar la mejora continua de los procesos del sistema.	%	80-94%	95-100%	100%												100%
	ACTIVIDADES DE BIENESTAR REALIZADAS	Eficacia	Establecer el número de actividades de bienestar programadas frente al número de actividades de bienestar realizadas.	(Nº DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR REALIZADAS / Nº DE ACTIVIDADES DE BIENESTAR PROGRAMADAS) X 100	Capacitar al personal para mejorar sus competencias asegurando la prestación de los servicios.	%	90%	91%-100	100%						100%						100%
	ROTACIÓN DE PERSONAL	Eficacia	Establecer el número de empleados que se retiran en relación al total de personas activas, en un tiempo determinado.	(Nº DE EMPLEADOS QUE SE RETIRARON / Nº TOTAL DE EMPLEADOS ACTIVOS) X 100	Garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y complementarios, asegurando la calidad, continuidad y cobertura.	%	4%	1%	1,6%						3,8%						2,7%
	AMBIENTE LABORAL	Eficacia	Establecer el nivel de ambiente o clima laboral, percibido por los funcionarios de la EPC.	(EL PROMEDIO DEL TOTAL DE LAS CALIFICACIONES / CALIFICACIONES CON ESCALA EVALUATIVA 3) X 100		%	80-90%	91%-100	89%												89%
	ACTIVIDADES CÓDIGO DE INTEGRIDAD	Eficacia	Establecer el número de actividades del cronograma programadas en relación al total de actividades ejecutadas.	(Nº DE ACTIVIDADES EJECUTADAS / Nº DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS) X 100	Evaluar la mejora continua de los procesos del sistema.	%	90%	91%-100	100%						100%						100%
GESTIÓN TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS	Eficacia	Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo e los equipos de cómputo, llevando a cabo actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura tecnológica.	(N° de mantenimientos de equipos ejecutados / N° de mantenimientos de equipos programandos) X 100		%	80%	90%	89%			88%			80%			82%			85%
	COPIAS DE SEGURIDAD DE EQUIPOS	Eficacia	Ejecutar copias de seguridad que permita contar con datos referentes a la gestión del usuario, los datos sobre los que se hará copia son documentos de texto, hojas de cálculo, presentaciones, planos de AutoCAD®, archivos en pdf, para lo cual se almacena una copia en el propio computador, otra en el servidor de copias de seguridad y una copia en una unidad extraíble.	(N° de copias de seguridad ejecutadas / N° de copias de seguridad programadas) X 100		%	80%	90%	88%			93%			90%			80%			88%
ARCHIVO	Control de prestamo de documentos	Eficacia	Resolver y cuantificar solicitudes de PQRS de los usuarios Empresa de servicios públicos de Cajicá (acueducto, alcantarillado y aseo) respecto a periodos anteriores	Total de documentos devueltos / Total de documentos prestados	Evaluar la mejora continua de los procesos del sistema.	%	80%	90%	100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%
	Transferencias Documentales Recibidas	Eficacia	Transferir los documentos del Archivo de Gestión al Archivo Central, que hayan cumplido la primera fase del ciclo vital de los documentos, aplicando los tiempos de retención establecidos en las Tablas de Retención Documental de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá EPC, con el fin de garantizar la preservación, conservación de los documentos producidos por la Entidad	(N° de transferencias programadas / N° de transferencias hechas) X 100		%	80%	90%	40%												40%
ALMACÉN	Toma de preinventarios	Eficacia	Conocer el nivel de efectividad en la realización de preinventarios, en cada una de las líneas de producto	(Elementos con diferencia en preinventario / Total de elementos) X 100	%	5%	0.5%	0.2%	0.7%	0.7%	0.2%	1.0%	0.9%	2.9%	1.8%	0.8%	0.8%	1.0%	0.8%	1.0%	
ALCANTARILLADO	Índice de construcción de metros lineales de redes de Alcantarillado	Eficiencia	Evaluar el aumento de construcción de metros lineales de rehabilitación, expansión y/o reposición de redes de alcantarillado.	ÍNDICE DE METROS LINEALES TERMINADOS Y CONSTRUIDOS Metros lineales construidos en rehabilitación, expansión y reposición de red de alcantarillado. <i>Índice ML ALC = [Metros lineales terminados y construidos]</i>	Garantizar la prestación de los servicios de alcantarillado, asegurando la calidad, continuidad y cobertura.	Metros Lineales (ML)	400 ml	450 ml	958 ML												958 ML
	Índice de habitantes beneficiados con obras de Alcantarillado, ejecutadas por la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá	Eficacia	Medir el porcentaje de habitantes beneficiados de las obras civiles de Alcantarillado, ejecutadas por la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá, con respecto al año inmediatamente anterior.	ÍNDICE DE HABITANTES BENEFICIADOS Número total de habitantes beneficiados <i>Índice Hab ALC = [Número habitantes beneficiados]</i>		No. HABITANTES	300 Hab	350 Hab	479 Hab												479 Hab
	Índice de Nuevas conexiones intradomiciliarias de Alcantarillado	Eficacia	Medir la cantidad de nuevas conexiones intradomiciliarias de Alcantarillado.	Índice Nuevas CI Alc = Número de nuevas conexiones intradomiciliarias de alcantarillado construidas en el semestre / Número de predios con necesidad de conexión en el semestre		%	90%	100%	100%						100%						100%

AMBIENTAL	CONSUMO DE AGUA POTABLE	Eficacia	Crear una cultura de ahorro y uso del agua en todas las áreas de la empresa, de esta manera llegar a reducir el consumo de agua dentro de las instalaciones y de esta forma contribuir en la preservación de los recursos naturales.	Agua consumida en el bimestre / N° promedio de personas en el bimestre	Evaluar la mejora continua de los procesos del sistema.	m3	3 M3	2 M3	1,98	2,75	1,68	1,80	2,38	1,94	2,09						
	EJECUCIÓN DE INSPECCIONES AMBIENTALES	Eficacia	Realizar las inspecciones ambientales necesarias para el fortalecimiento de la gestión ambiental	No. DE INSPECCIONES REALIZADAS / No. DE INSPECCIONES PROGRAMAS X 100%		%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%						
	Residuos generados (Organicos)	Eficacia	Identificar y dar el manejo adecuado a los residuos que se generan en EPC Cajicá asegurando la adecuada recolección, almacenamiento, aprovechamiento, transporte y disposición final.	Kg DE RESIDUOS		Kg	100	70	54	48	45	45	35	52	59	60	62	63	65	72	55
	Residuos generados (No Aprovechables)	Eficacia				Kg	300	200	354	281	245	271	285	291	298	285	258	289	225	198	273
	Residuos generados (Reciclables)	Eficacia				Kg	250	100	108	158	175	93	91	128	111	109	77	101	133	207	124
	CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	Eficacia	Reducir los consumos de energía eléctrica en las instalaciones de la EPC Cajicá, creando una cultura de ahorro y uso eficiente de la energía y de esta forma reducir los gastos y contribuir a la conservación de los recursos naturales	Energía consumida en el mes / N° promedio de personas en el mes		KW	110	85	68,31	64,00	56,00	60,92	60,31	62,77	52,31	57,85	53,54	57,85	62,15	59,08	60
	CONSUMO DE PAPEL	Eficacia	Promover mediante el programa de uso eficiente de papel que la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá tenga un conjunto de herramientas que permita cambiar los malos hábitos en el consumo de papel, para tener una implementación de estrategias que sean amigables con el medio ambiente.	Total de resmas consumidas en el semestre		Unidades	300	210	369						333						351
COMUNICACIONES	Seguidores en redes sociales	Eficacia	Monitorear el número de seguidores en redes sociales	Suma de seguidores en todas las redes sociales(facebook-Instagram-Tiktok)	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora.	%	500 más en relación al mes anterior.	1000 más en relación al mes anterior.	0%	8%	7%	7%	5%	3%	3%	2%	3%	2%	3%	6%	4%
	Conversaciones iniciadas	Eficiencia	Aumentar las interacciones y conversaciones en las publicaciones de las redes sociales de la empresa	N° de interacciones con el contenido	Satisfacer las necesidades y expectativas de los suscriptores y usuarios para tomar acciones de mejora.	%	Aumentar mensualmente un 5%	Aumentar mensualmente un 10%	0%			24%			22%			33%			20%