



SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD MATRIZ DE INDICADORES

Cod:ADGCRE-09
Fecha: 02/03/2020
Version: 02

MATRIZ INDICADORES AÑO 2026

ULTIMA FECHA DE REVISIÓN:			1/06/2026																						
PROCESO	INDICADOR	PRINCIPIO MEDIDO	OBJETIVO DEL INDICADOR	FORMULA	OBJETIVO CALIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	META ESPERADA	META AMBICIONADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROMEDIO				
GESTIÓN ESTRATÉGICA GESTIÓN FINANCIERA	Ejecución presupuestal	Eficacia	Planear, ejecutar, registrar, presentar y hacer seguimiento a la información presupuestal y contable, asegurando la correcta ejecución de los recursos recaudados por Empresa de servicios públicos de Cajalá S.A. E.S.P., reflejando la realidad económica que permitan la normal operación de la empresa y la oportuna toma de decisiones.	$((Presupuesto\ Comprometido) / (Apropiación\ Vigente)) \times 100$	Evaluar la mejora continua de los procesos del sistema.	%	78%	90%														0,0%			
	Rentabilidad de Activos	Eficacia	Evaluar la capacidad de recuperación y el nivel de cartera de la empresa	Utilidad Neta / Activos Totales		%	4%	7%															0,0%		
	Desempeño de la EPC	Eficacia	Medir el cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión de la Empresa	No. De indicadores definidos en la EPC y que cumplieron la meta en el periodo/ Total de indicadores definidos en la EPC *100		%	60-70%	80-90%	98%													98%			
	Eficacia en planes de acciones	Eficacia	Establecer acciones de mejora que permitan optimizar los procesos con el fin de aportar un enfoque sistematíco y disciplinado a la organización a través de las auditorías internas.	$(N^{\circ}\ de\ Acciones\ Eficaces / N^{\circ}\ de\ Acciones\ Planteadas) \times 100$		%	70-80%	90%	65%			73%										69%			
	Concentración del endeudamiento a corto plazo	Eficacia	Medir el grado y la forma en que participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa a corto plazo	Pasivo Corriente / Pasivo Total		%	97%	89%	95,6%			Pendiente de cálculo, debido a que se encuentra en proceso el cierre del ciclo de facturación correspondiente al periodo mayo-junio.									96%				
	Concentración del endeudamiento a Largo plazo	Eficacia	Medir el grado y la forma en que participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa a largo plazo	Pasivo No Corriente / Pasivo Total		%	10%	6%																0,0%	
	Cobertura de Interés	Eficacia	Verificar el impacto de los gastos financieros en que se incurre	Ebitda / Gastos Financieros		%	10%	20%																0,00%	
	Liquidez	Eficacia	Evaluar la liquidez y la capacidad de endeudamiento con la que cuenta la empresa	$(Activo\ Corriente - CCNP - Inventarios - Prestamos\ a\ Vinculados\ Económicos) / Pasivo\ Corriente$		Numero entero	>1	>1.45	0,83			Pendiente de cálculo, debido a que se encuentra en proceso el cierre del ciclo de facturación correspondiente al periodo mayo-junio.									0,83				
	CAUel.ac. Costos Administrativos eficientes por suscriptor/mes, Acueducto	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 de 2014	COSTOS ADMINISTRATIVOS ACUEDUCTO EN EL AÑO / SUMA SUSCRIPTORES ACUEDUCTO AÑO		Numero entero	< Ó = \$20.000	< Ó = \$15.000	Pendiente de cálculo, debido a que se encuentra en proceso el cierre del ciclo de facturación correspondiente al periodo mayo-junio.													\$ 0			
	CAUel.ac. Costos Administrativos eficientes por suscriptor/mes, Alcantarillado	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 de 2015	COSTOS ADMINISTRATIVOS ALCANTARILLADO EN EL AÑO/ SUMA SUSCRIPTORES ALCANTARILLADO AÑO		Numero entero	< Ó = \$15.000	< Ó = \$12.000														\$ 0			
	COUel.ac. Costos Operativos eficientes por suscriptor/mes, Acueducto	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 de 2016	Costos Operativos Acue, año/CCP, Consumo Corregido por Pérdidas Acued		Numero entero	< Ó = \$5.000	\$ 1.500														\$ 0			
	COUel.ac. Costos Operativos eficientes por suscriptor/mes, Alcantarillado	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 de 2017	Costos Operativos Alc, año/CCP, Consumo Corregido por Pérdidas Alcant		Numero entero	< Ó = \$3.500	\$ 1.000														\$ 0			
	CUP.alc. Costos Unitario Particular, S/M3 Alcantarillado	Eficacia	Dar cumplimiento al artículo 107 de la resolución CRA 688 de 2018	Costos de energía + Tratamiento A. Residuales, en el año Alc, año/CCP, Consumo Corregido por Pérdidas Alcant		Numero entero	> 0 = \$350	\$ 120														\$ 0			
	OFICINA ASESORA JURÍDICA - GESTIÓN JURÍDICA	Procesos judiciales en juzgamiento o archivo definitivo	Eficacia	Determinar los procesos disciplinarios en juzgamiento o archivo de acuerdo al número de quejas, informes y actuaciones de oficio recibidas y resueltas		No. de quejas informes y actuaciones de oficio resueltas/ No. de quejas, informes y actuaciones de oficio recibidas x 100	%	85%							95%								\$ 0		
	OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO - GESTIÓN DE EVALUACIÓN	Efectividad de los planes de mejoramiento. - Informes de auditorías oficina de control interno	Efectividad	Verificar el cumplimiento de los planes de mejoramiento y la no recurrencia de los hallazgos en los procesos de auditorías internas y externas.		$(N^{\circ}\ de\ planes\ de\ mejoramiento\ cumplidos / N^{\circ}\ de\ planes\ de\ mejoramiento\ planteados) \times 100$	%	70-80%							100%	100%									

AMBIENTAL	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	Evaluar la mejora continua de los procesos del sistema.	Kg	100	70	55	58	55	50	53	53							54
	Residuos generados (No Aprovechables)	Eficacia				Kg	300	200	285	230	216	230	225	225							235
	Residuos generados (Reciclables)	Eficacia				Kg	250	100	171	228	218	158	222	222							203
	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	60.31	62.15	63.38	60.92	61.54	61.54							62
	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	229												0
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.	Nuevos seguidores	300 más en relación al trimestre anterior.	500 más en relación al trimestre anterior.	1487				225								856
	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%	64%				67%								66%