PAIPA S.A. E.S.P. Red Vital

RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P.

GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN

MATRIZ DE INDICADORES Y DE DESPLIEGUES

CODIGO	
PE-GPD-MT-05	
FECHA	14/03/2023
VERSIÓN	05
PÁGINA	1 de 1

PROCEDENCIA DEL ESTUDIO DE CONTEXTO INTERNO Y EXTERNO (FA-FO)	POLITICA DE LA CALIDAD	TIPO DE PROCESO	PROCESO	OBJETIVO DE CALIDAD	No. DE INDICADOR	INDICADORES	UNIDAD	RECURSOS REQUERIDOS	RESPONSABLE	METODO DE CALCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	TIPO DE INDICADOR (META)	META	FECHA DE CUMPLIMIENTO	PROCESOS QUE INTERVIENEN
E16:E17:E18:E19	LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS RED VITAL PAIPA S.A. E.S.P., busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, en los procesos de ACUEDUCTO. ALCANTARILLADO Y ASEO, alineado con el cumplimiento normativo de la competencia técnica de nuestro LABORATORIO DE AGUA POTABLE, asegurando la precisión, imparcialidad y confiabilidad de nuestros resultados en los procesos de tratamiento, garantizando la calidad y seguridad en el consumo de agua potable a nuestros usuarios, generando un servicio público integral de calidad, a través de la gestión eficaz de los riesgos y oportunidades, dando cumplimiento a los requisitos legales y a la Planeación Estratégica; contando con un talento humano competente y comprometido, para así mantener la eficacia y la mejora continua del Sistema de Gestión.	PROCESOS MISIONALES	GESTION DE PLANEACION Y DIRECCIÓN	5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	GPD-01	Seguimiento Indicadores del Plan Estrategico	Numero de Indicadores Cumplidos	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Gerente General Profesional de Planeación y Proyectos	(Numero de Indicadores cumplidos dentro del termino establecido en el Plan Estrategico/ Numero de indicadores Propuestos en el Plan Estrategico) *100	ANUAL	EFICACIA	90%	dic-25	TODOS LOS PROCESOS
E7			SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	SIG-01	Eficacia en el Mantenimiento e Implementación de la Norma ISO 9001:2015	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Profesional SIG	(Total de Actividades Implementadas / No. Total de Actividades Planificadas) x 100	MENSUAL	EFICACIA	80%	dic-25	
					SIG-02	Índice de Desempeño Institucional (MIPG)	Porcentaje			(Resultados FURAG de cada una de las Políticas MIPG última vigencia / Resultados FURAG de cada una de las Políticas MIP anterior vigencia) x 100	ANUAL	RESULTADO	80%	dic-25	
					SIG-03	Cumplimiento del PGR	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos			ANUAL	RESULTADO		dic-25	
E5:E20			GESTION JURIDICA	4. Mantener actualizada la normatividad legal vigente para los servicios de acueducto alcantarillado y aseo y dar cumplimiento a la misma	GJ-01	Actuaciones de Competencias	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Jefe Oficina Asesora Jurídica	(Número de actuaciones en oportunidad de atención/ Número de actuaciones notificadas que requieren actuación) x 100%	TRIMESTRAL	EFICACIA	90%	dic-25	GESTIÓN JURÍDICA
E3:E17:E12:E13		PROCESOS ESTRATEGICOS	GESTIÓN DE ACUEDUCTO	1. Mejorar la satisfacción a los suscriptores y usuarios por lo servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, asegurando la calidad continuidad y cobertura.	CS.2.1	Índice de Continuidad	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Profesional de Acueducto y Alcantarillado	Sumatoria de los Índices de Continuidad en los periodos de facturación / Números de periodos durante el periodo de evaluación	MENSUAL	CONTINUIDAD	24 Horas	dic-25	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
					EO.2.1	Fallas en La Red de Transporte y Distribución de Acueducto	Cantidad de fallas / Kilométro			Se obtiene dividiendo el número total de fallas registradas en las redes de distribución y transporte, entendidas como aquellas que generan acciones de reparación correctiva por parte de la persona prestadora e incluyendo las fallas causadas por terceros, entre la longitud total de las redes de distribución y de transporte del sistema, expresada en kilómetros. Para el caso de las redes de distribución, la longitud considerada corresponde hasta las acometidas y no se incluyen las fallas ocurridas sobre estas. El resultado se expresa en fallas por kilómetro de red.	MENSUAL	CONTINUIDAD	5	dic-25	GESTIÓN DE ACUEDUCTO / GESTIÓN COMERCIAL, FACTURACIÓN Y PQRSD
				5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	EO.1.1	Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo	Porcentaje			Se obtiene restando al volumen anual de entrada al sistema la suma del volumen de consumo anual facturado medido, el volumen de consumo anual facturado no medido y el volumen correspondiente a las pérdidas aceptadas por regulación, calculadas como el número de suscriptores del año en análisis multiplicado por el índice de pérdidas por suscriptor establecido en la normativa vigente (6 m³ por suscriptor por mes).	ANUAL	COBERTURA	90%	dic-25	GESTIÓN DE ACUEDUCTO / GESTIÓN COMERCIAL, FACTURACIÓN Y PQRSD
					EO.3.1	Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Po	Kilovatios-hora por metro cúbico de agua producida			Se determina como la relación entre la energía total consumida en los procesos de tratamiento y el volumen anual de agua potable producido durante el período de evaluación, expresado en kWh/m³.	MENSUAL	EFICIENCIA	Menor Consumo con respeto al mes anterios	dic-25	GESTIÓN DE ACUEDUCTO / GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN
E10:E11:E14			GESTIÓN DE ALCANTARILLADO	1. Mejorar la satisfacción a los suscriptores y usuarios por lo servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, asegurando la calidad continuidad y cobertura.	EO.2.1	Fallas e la Red de Alcantarillado	Cantidad de fallas / Kilométro	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental		Dividiendo el número total de fallas registradas en la red de alcantarillado, entendidas como aquellos daños que generan acciones de reparación correctiva por parte de la persona prestadora e incluyendo las fallas causadas por terceros, entre la longitud total de las redes del sistema de alcantarillado, expresada en kilómetros. No se incluyen las fallas ocurridas sobre las acometidas. El resultado se expresa en fallas por kilómetro de red.	MENSUAL	CONTINUIDAD	5	dic-25	GESTIÓN DE ALCANTARILLADO / GESTIÓN COMERCIAL, FACTURACIÓN Y PQRSD
				5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	EO.3.2	Consumo Energético del Sistemad de Tratamiento de Aguas R	Kilovatios-hora por metro cúbico de agua tratada			Se determina como la relación entre la energía consumida en el proceso de tratamiento y el volumen anual de agua residual tratada durante el período de evaluación, expresado en kWh/m³.	MENSUAL	EFICIENCIA	Menor Consumo con respeto al mes anterios	dic-25	GESTIÓN DE ACUEDUCTO / GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIÓN
E1:E8:E10			GESTION ASEO	1. Mejorar la satisfacción a los suscriptores y usuarios por lo servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, asegurando la calidad continuidad y cobertura.	IOCA-3	Continuidad del Servicio De Aseo	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental		Uno menos la sumatoria de la Multiplicación de cada Interrupción por el Número de Usuarios Afectados / Total de Usuarios por el Número de Veces que se presta el servicio, multiplicado x 100	ANUAL	CALIDAD	95%	dic-25	GESTION DE ASEO
					IOCA-4	Índice de Continuidad en Recolección	Porcentaje			Uno menos el cociente entre la sumatoria, para todos los períodos de facturación, del producto del número de veces en que no se prestó el servicio de recolección por el número de suscriptores afectados, dividido entre la sumatoria, para todos los períodos de facturación, del producto del número de veces en que se debía prestar el servicio de recolección por el número total de suscriptores del servicio de recolección, multiplicado x 100	ANUAL	CALIDAD	95%	dic-25	
					IOCA-5	Índice de Continuidad en Barrido y Limpieza	Porcentaje			Uno menos la razón entre la sumatoria de los kilómetros en que se dejó de prestar el servicio de barrido durante el periodo de facturación y la sumatoria de los kilómetros en que se debía prestar el servicio de barrido en el mismo periodo de facturación, multiplicado x 100	MENSUAL	CALIDAD	95%	dic-25	
					IOCA-6	Índice de Cumplimiento en Ornato	Porcentaje			Uno menos el cociente entre la suma de las hectáreas intervenidas en el período y la suma de las hectáreas programadas para el período, multiplicado x 100	BIMENSUAL	CALIDAD	95%	dic-25	
					IOCA-7	Disponibilidad en Relleno Sanitario	Porcentaje			(Basura dispuesta en relleno sanitario / Basura producida) x 100	MENSUAL	CALIDAD	95%	dic-25	
E5:E7			LABORATORIO	5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	LAB-01	Eficacia en la implementación de la norma ISO/IEC 17025:2017	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Analista de Laboratorio	(Total de Actividades Implementadas / No Total Actividades Programadas) x 100	MENSUAL	EFICACIA	90%	dic-25	LABORATORIO
					LAB-02	Tiempo de Entrega de Resultados	Horas / Día			(Fecha de Entrega de Resultados - Fecha de Recepción de la Muestra) / Número Total de Muestras Fisicoquímicas Analizadas	MENSUAL	EFICACIA	8 Horas / Día	dic-25	
				1. Mejorar la satisfacción a los suscriptores y usuarios por lo servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, asegurando la calidad continuidad y cobertura	LAB-03	IRCA	Porcentaje			(Resultados de Parámetros de la Entidad / Valor Asignado PICCAP) x 100	MENSUAL	CALIDAD	0	dic-25	
				1. Mejorar la satisfacción a los suscriptores y usuarios por lo servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, asegurando la calidad continuidad y cobertura	LAB-04	Conformidad de los Resultados Microbiológicos Externos	Porcentaje			(Número de Resultados Conformes / Número Total de Resultados Recibidos) x 100	MENSUAL	CALIDAD	95%	dic-25	
				1. Mejorar la satisfacción a los suscriptores y usuarios por lo servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, asegurando la calidad continuidad y cobertura	LAB-05	PICCAP	Porcentaje			(Número de Resultados Conformes / Número Total de Resultados Recibidos) x 100	MENSUAL	GESTIÓN	95%	dic-25	
E2:E7		PROCESOS DE APOYO	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6. Disponer de los recursos necesarios para asegurar la operatividad de la Empresa.	SF.1.1	Liquidez	Razón	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Profesional de Contabilidad y Presupuesto	Activos corrientes totales / Pasivos corrientes totales	ANUAL	FINANCIERO	1.5	dic-25	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
					SF.2.1	EBITDA	Valor monetario ($)			Sumatoria de Utilidad de actividades ordinarias + Depreciaciones + Amortizaciones + Deterioro + Provisiones	ANUAL	FINANCIERO	Mayor a 0	dic-25	
					SF.1.4	Relación de Endeudamiento	Razón			Pasivo total / Patrimonio total	ANUAL	FINANCIERO	1	dic-25	
					SF.2.2	Flujos Comprometidos	Razón			Pasivo total / EBITDA	ANUAL	FINANCIERO	2	dic-25	
					IND-943-4	Eficiencia Laboral (Acueducto)	Porcentaje			Costo de Personal de Acueducto / Volumen Facturado Acueducto	MENSUAL	EFICIENCIA	90%	dic-25	
					IND-943-5	Eficiencia Laboral (Alcantarillado)	Porcentaje			Costo de Personal de Alcantarillado / Volumen Facturado Alcantarillado	MENSUAL	EFICIENCIA	90%	dic-25	
					IOCA-1	Eficiencia Laboral (Aseo)	Porcentaje			Costo de Personal de Aseo / Residuos Recogidos	MENSUAL	EFICIENCIA	90%	dic-25	
E1:E2:E7:E8			GESTIÓN COMERCIAL, FACTURACIÓN Y PQRSD	1. Mejorar la satisfacción a los suscriptores y usuarios por lo servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, asegurando la calidad continuidad y cobertura. 2. Brindar la atención necesaria a los suscriptores y usuario y dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios públicos de los procesos misionales.	GCFP-01	Índice de Atención Diaria al Usuario por Canal y Servicio	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	(Número de atenciones realizadas por canal y servicio / Número total de solicitudes recibidas por canal y servicio) x 100	MENSUAL	EFICIENCIA	95%	dic-25	GESTIÓN COMERCIAL, FACTURACIÓN Y PQRSD
					GCFP-02	Tiempos de Respuesta al Usuario	Días			∑ (Fecha de respuesta – Fecha de radicación) / Número total de solicitudes respondidas	MENSUAL	EFICACIA	10 Días	dic-25	
					GCFP-03	Índice de Satisfacción del Usuario	Porcentaje			(∑ Puntuación obtenida en encuestas / ∑ Puntuación máxima posible) x 100	MENSUAL	EFICIENCIA	90%	dic-25	
				5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	GCFP-04	Índice de Micromedición Efectiva	Porcentaje			Se calcula como el cociente entre el número de micromedidores que se encuentran en buen estado y funcionando con lectura válida para la facturación en el período g, y el número total de suscriptores para los cuales es técnicamente viable la medición individual en el mismo período, multiplicado x 100	MENSUAL	CONTROL, MEDICIÓN Y RIESGO	95%	dic-25	
				6. Disponer de los recursos necesarios para asegurar la operatividad de la Empresa	IND-943-1	Eficiencia en el Recaudo AAA	Porcentaje			(Valor Recaudado Usuario Final / Valor Facturado Usuario Final) x 100	PERIODO	EFICIENCIA		dic-25	
				5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	IND-943-2	Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago	Días			Saldo de cuentas por cobrar por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado / Recaudo en el período de evaluación por prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, multiplicado por 360.	ANUAL	EFICIENCIA	60 Días	dic-25	
E2:E4:E7			GESTIÓN CONTRACTUAL	5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	GC-01	Evaluación de Proveedores y CPS	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Profesional de Contratación	(Resultados de Evaluación de Proveedores / Totalidad de Contratos de Proveedores) / 100	ANUAL	EFICACIA	100%	dic-25	GESTIÓN CONTRACTUAL
E2:E8:E9			GESTION DEL TALENTO HUMANO	3.Fortalecer el talento humano por medio de capacitaciones para mejorar sus competencias asegurando la prestación del servicio.	GHT-01	Certificación en Competencias Laborales	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Subgerente General Adminstrativo	(Sumatorio de los Funcionario Certificados / Total de Funcionarios) x 100	TRIMESTRAL	EFICACIA	60%	dic-25	GESTION DEL TALENTO HUMANO
					GHT-02	Cobertura Global del Plan de Bienestar Social e Incentivos	Porcentaje			(Número de Actividades de Bienestar Realizadas / Número de Actividades de Bienestar Programadas) x 100	TRIMESTRAL	EFICACIA	85%	dic-25	
					GHT-03	Nivel de Comprensión en el Plan de Inducción y Reinducción	Porcentaje			(Número de funcionarios que aprueban el Plan de Inducción y Reinducción / (Número total de funcionarios evaluados) x 100	TRIMESTRAL	EFICACIA	85%	dic-25	
					GHT-04	Evaluación de Desempeño Laboral	Porcentaje			(Número de Funcionarios Evaluados en el Semestre / Número de Funcionarios Sujeto de Evaluación) x 100	TRIMESTRAL	EFICACIA	85%	dic-25	
				5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	GHT-05	Ausentismo Laboral	Porcentaje			(Número de Horas que presentaron Absentismo Laboral / Número de Horas Hombre Trabajados Totales) x 100	TRIMESTRAL	EFICACIA	2%	dic-25	
E7:E9:E16:			GESTIÓN EN SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	3.Fortalecer el talento humano por medio de capacitaciones para mejorar sus competencias asegurando la prestación del servicio.	SGSST-01	Ejecución Del Plan De Trabajo Anual	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Profesional SGSST	(Número de Actividades del Plan de Trabajo de SGSST ejecutadas en el Periodo /	TRIMESTRAL	GESTIÓN	90%	dic-25	SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
					SGSST-02	Ejecución Del Plan De Capacitación	Porcentaje			(Número de Actividades del Plan de Capacitación de SGSST ejecutadas en el Periodo / Número de Actividades del Plan de Capacitación del SGSST programadas en el Periodo) x 100	TRIMESTRAL	GESTIÓN	90%	dic-25	
					SGSST-03	Evaluación De Las Condiciones De Salud De Los Colaborador	Porcentaje			(Número de Funcionarios y Contratistas a quienes se les evaluaron sus Condiciones de Salud en el Periodo / Número de Funcionarios y Contratistas de la Entidad programadas en el Periodo) x 100	ANUAL	RESULTADO	95%	dic-25	
					SGSST-04	Cumplimiento En La Investigación De Incidentes, Accidentes Y	Porcentaje			(Número de Incidentes, Accidentes y Enfermedades Laborales investigados oportunamente en el Periodo / Número Total de Incidentes, Accidentes y Enfermedades Laborales reportados en el Periodo) x 100	SEMESTRAL	EFECTIVIDAD	95%	dic-25	
					SGSST-05	Actos de Prevención	Porcentaje			(Número de Actividades Ejecutadas / Número Total de Actividades de Programa de Vigilancia Epidemiológica) x 100	TRIMESTRAL	EFECTIVIDAD	95%	dic-25	
				5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	SGSST-06	Frecuencia De Accidentalidad	Porcentaje			(Número de Accidentes de Trabajo que se presentaron en el mes / Número de Funcionarios y Contratistas en el mes) x 100	MENSUAL	RESULTADO	0%	dic-25	
					SGSST-07	Severidad De Los Accidentes De Trabajo	Número de días por periodo			(Número de Incapacidad por Accidente de Trabajo en el mes + Número de Días cargados en el mes) / Número de Funcionarios y Contratistas en el mes) x 100	MENSUAL	RESULTADO	20 Días	dic-25	
					SGSST-08	Prevalencia De Enfermedad Laboral	Porcentaje (Número de casos por EL)			(Número de Casos Nuevos y Antiguos de Enfermedad Laboral en el Periodo "z"/ Promedio de Trabajadores en Periodo) x 100	MENSUAL	RESULTADO	0%	dic-25	
					SGSST-09	Ausentismo Laboral SST	Porcentaje			(Número de Días de Ausencia por Incapacidad Laboral o común en el mes / Número de Días de Trabajo Programadas en el mes) x 100	MENSUAL	RESULTADO	3%	dic-25	
					SGSST-10	Proporción De Accidentes De Trabajo Mortales	Porcentaje			(Número de accidentes mortales que se presentaron en el año / Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año) x 100	CUANDO OCURRA	RESULTADO	0%	dic-25	
					SGSST-11	Incidencia De La Enfermedad Laboral	Porcentaje (Número de casos por EL)			(Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo "Z" / Promedio de trabajadores en el periodo "Z") x 100	TRIMESTRAL	RESULTADO	0%	dic-25	
E5:E7:E9		PROCESOS DE EVALUACION	CONTROL INTERNO	5. Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calida en los procesos y actividades realizadas por la Empresa.	CI-01	Seguimientos a Planes de Mejoramiento	Porcentaje	Recursos de Personal, Recursos Tecnológicos, Bases de Datos y Control Documental	Jefe Oficina de Control Interno de Gestión	(Número de acciones cerradas dentro del plazo / Número total de acciones del plan de mejoramiento) x 100	TRIMESTRAL	EFICACIA	90%	dic-25	TODOS LOS PROCESOS
					CI-01	Índice de Cierre de No Conformidades	Porcentaje			(Número de no conformidades cerradas dentro del plazo / Número total de no conformidades registradas) x 100	TRIMESTRAL	EFICACIA	90%	dic-25	