GESTIÓN DE INDICADORES

CORTE A DICIEMBRE DE 2011

DESARROLLO

1.Indicadores Comerciales

Los indicadores comerciales proporcionan información sobre el resultado de las actividades de venta (indicadores de resultado) y los indicadores de impulso orientan acerca de lo que hay que hacer, permiten valorar el rendimiento comercial y alertan y guían sobre el logro de los resultados esperados.

PROCESO	ESTRATEGIA	INDICADOR	Unidad Medida	META	REAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
COMERCIAL	La empresa Aguas del Oriente Antioqueño S.A ESP contribuye al logro de la estrategia corporativa mediante la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado con altos estándares de calidad, además cuenta con un proceso comercial estandarizado y que ha funcionado durante la trayectoria de la empresa	Usuarios Acueducto	Cant. Usuarios	3,399	3,303	97%
		Usuarios Alcantarillado	Cant. Usuarios	3,519	3,496	99%
		Indicador de Quejas	%	0.05%	0.005%	Excelente
		Indicador de Reclamos	%	0.05%	0.04%	Óptimo
		Nivel de satisfacción de los cliente	%	94%	82%	Potencial Mejora

2.Indicadores Operativos

Los indicadores operativos miden la consecuencia directa de la ejecución de las distintas actuaciones previstas en los Programas. Permiten revisar el comportamiento de la operación y establecer tendencias para definir la actuación.

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR	Unidad Medida	META	REAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
PRESTACION DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y AGUAS RESIDUALES	Prestar los servicios de acueducto y alcantarillado mediante el suministro de agua potable y recolección de aguas residuales, la inclusión de nuevos clientes, la lectura y repartición de facturas y la atención de peticiones, quejas y reclamos; que permitan satisfacer las necesidades del cliente y prestar un servicio de calidad.	Ejecución de inversiones	Millones	$ 370	$ 177	48%
		IRCA, Índice de Riesgo por Calidad de Agua para consumo humano	%	0%	0%	100%
		Continuidad de prestación del servicio de acueducto	%	99%	99%	100%
		Cumplimiento de los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos en la calidad de agua	%	100%	100%	100%
		Índice de Agua No Contabilizada	%	23.0%	22.7%	100%
		Tiempo de suspensión del servicio	Horas	20	8	100%
		Cobertura de micro medición	%	100%	100%	100%
		Cobertura de los servicios de alcantarillado	%	100%	100%	100%
		Errores de lectura en contadores	%	0.50%	0.28%	

3.Indicadores Financieros

Un indicador financiero es un relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formase una idea del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	INDICADOR	Unidad Medida	META	REAL	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
GESTION FINANCIERA	Disponer de nuevos recursos organizacionales para materializar los planes financieros	Ingresos Operacionales Netos Efectivos	Millones	1315	1242	Menor a lo planificado
		Costos y Gastos	Millones	781	804	Superior a lo planificado
		EBITDA	Millones	534	438	Menor a lo planificado
		Excedente (Déficit) Operacional	Millones	330	208	Menor a lo planificado
		Otros NO Operativos	Millones	8	30	Mayor a lo planificado
		Excedente (Déficit) del Ejercicio	Millones	239	138	Menor a lo planificado

Se presenta un cumplimiento del 96.8% en el margen EBITDA influenciado por la ejecución de los costos y gastos del 103 % y de los ingresos al 94%, explicado por el retraso del ingreso de usuarios del acueducto la Fe y Mall Carabanchell, los cuales estaban previstos incorporar en diciembre de 2010 y al cierre de diciembre de 2011 no ingresaron.