

INFORME DE ESTADO DE INDICADORES DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD A DICIEMBRE DE 2011.

Los resultados de los indicadores de los objetivos de calidad muestran un avance general de 97,20%. Este índice representa la suma y cumplimiento de todos los indicadores establecidos tanto para el SGC como para el PEG.

I. % DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO: Este indicador muestra un cumplimiento de 96,28%.

Programas	% peso	% cumplimiento 2011	
		Por programa	Total PEG
Manejo integral de saneamiento básico.	70%	67,62%	96,28%
Apoyo a entidades territoriales en saneamiento básico.	10%	10,00%	
Apoyo al desarrollo institucional.	15%	13,96%	
EMPAS ambiental y social.	5%	4,69%	

En cuanto programa Manejo integral de saneamiento básico, este no alcanzo el 70% de cumplimiento debido a que los proyectos 1 Planeación, diseño y ejecución de proyectos y 3 Operación de las plantas de tratamiento de agua potable en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón no alcanzaron el cumplimiento esperado.

En el proyecto 1, el indicador que no alcanzó el cumplimiento es del de de Corrientes descontaminadas por colectores y emisarios con recursos propios que alcanzó un resultado de 85,1%, ya que sólo se ejecutaron 851 de los 1000 metros planeados para 2011.

En el proyecto 3, cuatro de los seis indicadores no alcanzaron la meta establecida para el año 2011. Estos fueron:

- 1. a) Cobertura en tratamiento y operación de infraestructura en PTAR -IVAT índice Volumétrico de agua tratada: el promedio del año alcanzó el 0,66%, por debajo del 0,7% establecido como meta. Lo anterior se debe en su mayoría a la fuerte ola invernal y al mantenimiento de las estructuras de la PTAR, lo que obligaba en ocasiones a detener su funcionamiento.
- 2. Mantenimiento Integral de estructuras de tratamiento del reactor UASB No 1 y 3: Alcanzó un avance del 70% con respecto a la meta establecida.
- 3. Obras de infraestructura, fortalecimiento de planta física y acondicionamiento del recurso tecnológico: Este indicador tuvo un avance del 74% con respecto a su meta establecida.
- 5. Estudios e investigaciones ambientales aplicables al cumplimiento del PMA de la PTAR Rio Frio: Este indicador alcanzó un 92,5% con respecto a su meta.

No se cuenta con un análisis de los responsables acerca de estos resultados.

II. Efectividad del Plan de Formación y Capacitación: Este indicador muestra como resultado 94%. Esto se calcula con base en la evaluación de la eficacia de las acciones de capacitación tomadas durante el pasado año, aplicado a los funcionarios que recibieron capacitación. El indicador cumple con la meta establecida, la cual fue ajustada con respecto a la vigencia anterior pasando de un 85% a un 90%.

III. Mejorar Continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del SIGC: Este indicador muestra un resultado de 96,73% de cumplimiento en el año 2011. Aún faltan los indicadores del mes de diciembre del proceso financiero.

Programas	% peso	% cumplimiento 2011	
		Por programa	Total PEG
% De cumplimiento del macro proceso estratégico	20%	19,83%	98,00%
% De cumplimiento del macro proceso misional	40%	39,46%	
% De cumplimiento del macro proceso de apoyo	30%	28,71%	
% De cumplimiento del macro proceso de medición, análisis y mejora	10%	10,00%	

Sólo alcanzó el porcentaje de cumplimiento esperado el Macro proceso de Medición, análisis y mejora.

- Dentro del Macro proceso estratégico, el proceso comercial no alcanzó el cumplimiento esperado, debido a que ni el índice de posicionamiento ni el NSU alcanzaron los resultados planificados. En cuanto al posicionamiento, es la primera vez que se mide y no se tenían datos anteriores, por lo que se planteó una meta del 30% y se tuvo como resultado un 27,6%. En el NSU, en la medición 2011 se integraron diferentes aspectos que no se consideraron en la medición anterior, por lo que la medición se vio afectada ocasionando el incumplimiento de la meta. Sin embargo al analizar sus componentes por separado y comparar con la medición anterior se evidencia mejora.
- Dentro del macro proceso misional, no se alcanzó el cumplimiento de los procesos de planificación de la prestación del servicio y operación de infraestructura. En el primero, el indicador de Cumplimiento Componente Sanitario del PSMV alcanzó un 95,9% del 100% planteado. En el segundo el indicador que no alcanzó el resultado fue el de Habitantes Servidos, que tuvo un promedio mensual de 90% con respecto al 100% planteado. No se cuenta con análisis de estos resultados por parte de los responsables.
- En el macro proceso de apoyo, no se alcanzaron la totalidad de los resultados en los procesos de Gestión Administrativa, Gestión financiera y Gestión Humana. En Gestión Administrativa, el indicador que no cumple es el Índice de Traslados Documentales presentados, que alcanzó el 50% con respecto a la meta del 90%. Esto quiere decir que no se efectuaron la totalidad de las transferencias documentales programadas. En el proceso de Gestión Financiera aún falta el reporte de los resultados de los indicadores del mes de diciembre; de ellos los indicadores de ejecución de gastos e ingresos son los únicos que a la fecha tienen pendiente cumplimiento. En el proceso de Gestión Humana el indicador que tiene incumplimiento es el de Cumplimiento del Plan de Bienestar Social, que de las diez actividades planteadas para 2011 se ejecutaron 7. No se cuenta con análisis de los indicadores.

IV. Días Promedio de respuesta de PQR: Con respecto a este indicador, en promedio anual se cumple con el objetivo de dar respuesta a las PQR en menos de 9 días. Sin embargo cabe aclarar que con respecto al año anterior este promedio aumentó, en parte como resultado de las estrategias de acercamiento a la comunidad implementadas, lo que ha generado un aumento en el número de PQR y ha congestionado el proceso de respuesta.

V. Nivel de Satisfacción del cliente NSU: Este indicador muestra un resultado de 6,68 con respecto a su meta de 7. Como se mencionó anteriormente, en la medición del año 2011 se integraron diferentes factores que no se consideraron en la medición anterior, por lo que la medición se vio afectada ocasionando el

incumplimiento de la meta. Sin embargo al analizar sus componentes por separado y comparar con el componente de la medición anterior se evidencia mejora.