



**AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS,  
Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios  
Complementarios SAS ESP**



**INDICADORES DE CONTROL SOCIAL DE LA EMPRESA AGUAS  
DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUES EAOC SAS ESP -2010**

Por medio del presente documento, la Empresa Aguas del Occidente Cundinamarqués, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios – EAOC – SAS – ESP, pone en conocimiento de la comunidad en general, algunos datos de interés acerca de la prestación de los servicios públicos a su cargo, para el periodo comprendido entre Enero 01 a Diciembre 31 de 2010. Dando cumplimiento de esta manera a lo establecido en la Resolución No. SSPD - 20101300048765 DEL 14- 12- 2010 y a RESOLUCION CRA 151 DE 2001, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión Reguladora de Aguas, respectivamente.



# AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



## 1- NUMERO DE USUARIOS POR SERVICIO, SECTOR Y ESTRATO SOCIOECONOMICO:

SECTOR RURAL				
USO	ESTRATO	Nº DE USUARIOS ACUEDUCTO	Nº DE USUARIOS ALCANTARILLADO	Nº USUARIOS ASEO
RESIDENCIAL	1- BAJO BAJO	312	222	312
	2- BAJO	179	143	159
	3- MEDIO BAJO	13	6	9
	4- MEDIO	20	6	11
	5- MEDIO ALTO	2	1	1
	6- ALTO	1	0	0
INDUSTRIAL		1	1	5
COMERCIAL		8	0	86
TEMPORAL		0	0	0
OFICIAL		5	2	17
ESPECIAL	VENTA EN BLOQUE	6	1	6
<b>TOTAL RURAL</b>		<b>547</b>	<b>382</b>	<b>606</b>
SECTOR URBANO				
USO	ESTRATO	Nº DE USUARIOS ACUEDUCTO	Nº DE USUARIOS ALCANTARILLADO	Nº USUARIOS ASEO
RESIDENCIAL	1- BAJO BAJO	2636	2553	2634
	2- BAJO	8741	8694	8735
	3- MEDIO BAJO	6150	6133	6149
	4- MEDIO	2221	2218	2223
	5- MEDIO ALTO	2	1	2
	6- ALTO	0	0	0
INDUSTRIAL		5	5	6
COMERCIAL		1361	1355	1377
TEMPORAL		3	2	3
OFICIAL		163	164	169
ESPECIAL	VENTA EN BLOQUE	21	10	18
<b>TOTAL RURAL</b>		<b>21303</b>	<b>21135</b>	<b>21316</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>21850</b>	<b>21517</b>	<b>21922</b>



**AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS,**  
Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios  
Complementarios SAS ESP



**2- NUMERO DE MICROMEDIDORES POR SECTOR Y ESTRATO, SOCIOECONOMICO.**

<b>SECTOR RURAL</b>		
<b>USO</b>	<b>ESTRATO</b>	<b>Nº DE MICROMEDIDORES INSTALADOS</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	1- BAJO BAJO	312
	2- BAJO	179
	3- MEDIO BAJO	13
	4- MEDIO	20
	5- MEDIO ALTO	2
	6- ALTO	1
<b>INDUSTRIAL</b>		1
<b>COMERCIAL</b>		8
<b>TEMPORAL</b>		0
<b>OFICIAL</b>		5
<b>ESPECIAL</b>	<b>VENTA EN BLOQUE</b>	6
<b>TOTAL RURAL</b>		<b>547</b>
<b>SECTOR URBANO</b>		
<b>USO</b>	<b>ESTRATO</b>	<b>Nº DE MICROMEDIDORES INSTALADOS</b>
<b>RESIDENCIAL</b>	1- BAJO BAJO	2636
	2- BAJO	8733
	3- MEDIO BAJO	6148
	4- MEDIO	2221
	5- MEDIO ALTO	2
	6- ALTO	0
<b>INDUSTRIAL</b>		5
<b>COMERCIAL</b>		1361
<b>TEMPORAL</b>		3
<b>OFICIAL</b>		163
<b>ESPECIAL</b>	<b>VENTA EN BLOQUE</b>	21
<b>TOTAL RURAL</b>		<b>21293</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>21840</b>



**AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS,**  
**Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios**  
**Complementarios SAS ESP**



3- CONSUMO PROMEDIO POR SECTOR Y ESTRATO PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO:

USO	ESTRATO	CONSUMO PROMEDIO M3
RESIDENCIAL	1- BAJO BAJO	18278
	2- BAJO	23358
	3- MEDIO BAJO	16044
	4- MEDIO	5241
	5- MEDIO ALTO	0
	6- ALTO	0
INDUSTRIAL		353
COMERCIAL		13269
TEMPORAL		0
OFICIAL		29647
ESPECIAL	VENTA EN BLOQUE	74708
<b>TOTAL</b>		<b>180898</b>

4- NUMERO DE SOLICITUDES DE CONEXIÓN PRESENTADAS Y ATENDIDAS:

Matriculas:	710
Independizaciones:	117
Viabilidades:	92
Provisionales:	33
<b>TOTAL:</b>	<b>710</b>



## AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



### 5- VALOR FACTURADO POR SERVICIO, SECTOR Y ESTRATO SOCIOECONOMICO:

SECTOR RURAL				
USO	ESTRATO	VALOR FACTURADO ACUEDUCTO \$	VALOR FACTURADO ALCANTARILLADO \$	VALOR FACTURADO ASEO \$
RESIDENCIAL	1- BAJO BAJO	44,006,467	13,060,862	10,096,571
	2- BAJO	30,356,650	9,948,479	332,730
	3- MEDIO BAJO	2,568,487	352,161	255,640
	4- MEDIO	2,810,730	126,801	601,430
	5- MEDIO ALTO	1,438,915	338,559	59,160
	6- ALTO	1,489,655	126,738	76,140
INDUSTRIAL		358,599	179,079	4,784,864
COMERCIAL		2,366,780	0	291,232,870
TEMPORAL		0	0	0
OFICIAL		19,044,652	619,857	214,911,850
ESPECIAL	VENTA EN BLOQUE	773,367	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>105,214,302</b>	<b>24,752,536</b>	<b>522,351,255</b>
SECTOR URBANO				
USO	ESTRATO	VALOR FACTURADO ACUEDUCTO \$	VALOR FACTURADO ALCANTARILLADO \$	VALOR FACTURADO ASEO \$
RESIDENCIAL	1- BAJO BAJO	429,976,636	194,014,155	247,935,381
	2- BAJO	1,360,139,239	569,067,536	958,873,569
	3- MEDIO BAJO	1,114,705,593	470,695,327	952,506,753
	4- MEDIO	384,610,019	191,500,396	318,852,199
	5- MEDIO ALTO	518,627	231,339	1,790,710
	6- ALTO	0	0	0
INDUSTRIAL		27,050,996	16,657,399	31,813,410
COMERCIAL		366,724,494	184,853,543	768,650,340
TEMPORAL		1,691,143	115,073	9,678,790
OFICIAL		110,048,528	86,192,376	274,512,416
ESPECIAL	VENTA EN BLOQUE	142,058,164	0	911,640
<b>TOTAL</b>		<b>3,937,523,439</b>	<b>1,713,327,144</b>	<b>3,565,525,208</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>4,042,737,741</b>	<b>1,738,079,680</b>	<b>4,087,876,463</b>

### 6- VARIACION PORCENTUAL DE LA TARIFA EN EL PERIODO RESPECTIVO POR SERVICIO, SECTOR Y ESTRATO:

LA VARIACION PORCENTUAL DE LAS TARIFAS APLICADAS POR LA EAOC – SAS – E SP, SE CALCULO SEGÚN EL IPC (INDICE DE PRECIOS AL CONSUMIDOR) Y FUE PARA TODOS LOS ESTRATOS Y SECTORES DE:

**3.17 %**



## AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



### 7- NIVELES DE SUBSIDIO Y CONTRIBUCION:

ACUEDUCTO			
Estrato	Cargo Fijo	Consumo	
1- Bajo - Bajo	0%	40%	SUBSIDIO
2- Bajo	0%	25%	
3- Medio Bajo	0%	0%	CONTRIBUCION
4- Medio	0%	0%	
5- Medio Alto	175%	20%	
6- Alto	175%	20%	
Comercial	175%	20%	
Industrial	175%	20%	
Oficial, Especial y Temporal	0%	0%	

ALCANTARILLADO			
Estrato	Cargo Fijo	Consumo	
1- Bajo - Bajo	0%	40%	SUBSIDIO
2- Bajo	0%	39%	
3- Medio Bajo	0%	15%	
4- Medio	0%	0%	CONTRIBUCION
5- Medio Alto	175%	20%	
6- Alto	175%	20%	
Comercial	175%	20%	
Industrial	175%	20%	
Oficial, Especial y Temporal	0%	0%	

### 8- PRODUCCION PROMEDIO DE RESIDUOS SÓLIDOS:

**33082.36 TONELADAS AL AÑO**  
**1923.53 PROMEDIO MES**

### 9- FRECUENCIA DE RECOLECCION:

**TRES VECES POR SEMANA**



**AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS,**  
**Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios**  
**Complementarios SAS ESP**



**10- NIVELES DE CONTINUIDAD EN EL SERVICIO Y TIEMPOS DE SUSPENSION PROMEDIO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO:**

<b>PERIODO</b>	<b>HORAS DE SUSPENSION</b>	<b>INDICE DE CONTINUIDAD</b>
ENERO	24.50	96.60%
FEBRERO	24.65	96.33%
MARZO	34.05	95.42%
ABRIL	21.92	96.96%
MAYO	4.63	99.38%
JUNIO	0.00	100.00%
JULIO	14.68	98.03%
AGOSTO	0	100.00%
SEPTIEMBRE	18.83	97.38%
OCTUBRE	18.41	97.53%
NOVIEMBRE	49.17	94.27%
DICIEMBRE	0.00	94.27%
<b>PROMEDIO</b>	<b>17.57</b>	<b>97.18%</b>

**11- NUMERO DE QUEJAS FORMULADAS Y ATENDIDAS:**

**ACUEDUCTO: 2560 PQRS.**  
**ALCANTARILLADO: 1 PQRS.**  
**ASEO: 0 PQRS.**



## AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



### 12- INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA DURANTE EL 2010:

PERIODO	ENE-FEB 2010	MAR-ABR 2010	MAY-JUN 2010	JUL-AGO 2010	SEPT- OCT 2010	NOV-DIC- 2010	PROMEDIO 2010
AGUA FACTURADA (m³)	605404	552664	602519	597873	626624	563480	3548564
AGUA PRODUCIDA (m³)	844251	788135	947976	966808	970016	931404	5448590
IANC	28.29%	29.88%	36.44%	38.16%	35.40%	39.50%	34.61%

### 13- NUMERO DE TRABAJADORES POR CADA 1000 USUARIOS:

LA EAOC - SAS - ESP, TUVO EN 20 UN TOTAL DE 87 TRABAJADORES Y 22042 USUARIOS, POR TANTO TENIA UN PROMEDIO DE 3.947 EMPLEADOS POR CADA 1000 USUARIOS.



## AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



### 14- CALIDAD DEL AGUA (TURBIEDAD, COLIFORMES, COLOR):

#### AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUES EAOC SAS ESP

#### RESUMEN MENSUAL ANÁLISIS EN RED DE DISTRIBUCIÓN AÑO 2010

MES	pH	Color	Turbiedad	Dureza	Alcalinidad	Hierro	Cloro Residual	Coli Total	Coli Fecal
		UNT	NTU	mg/L CaCO <sub>3</sub>	mg/L CaCO <sub>3</sub>	mg/L Fe	mg/L Cl	UFC/100ml	UFC/100ml
Enero	6,77	7	0,92	25	15	0,14	0,60	0	0
Febrero	6,84	4	0,57	34	23	0,08	0,60	0	0
Marzo	6,95	4	0,63	35	25	0,08	0,70	0	0
Abril	7,27	5	0,67	48	39	0,10	0,60	0	0
Mayo	7,13	3	0,79	28	19	0,13	0,60	0	0
Junio	6,95	4	1,00	21	12	0,08	0,60	0	0
Julio	6,78	4	1,11	22	8	0,07	0,60	0	0
Agosto	6,81	4	0,90	23	12	0,10	0,60	0	0
Septiembre	6,80	3	0,52	25	15	0,09	0,60	0	0
Octubre	6,73	3	0,70	26	18	0,12	0,60	0	0
Noviembre	6,73	5	1,12	25	12	0,11	0,60	0	0
Diciembre	6,86	6	1,17	25	11	0,12	0,60	0	0
<b>Promedio</b>	<b>6,89</b>	<b>4</b>	<b>0,84</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>0,10</b>	<b>0,61</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>RESOLUCION 2125 DE 2007</b>	<b>6.5-9.0</b>	<b>15</b>	<b>5,00</b>	<b>300</b>	<b>200</b>	<b>0,30</b>	<b>0,3 a 2,0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



**AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS,  
Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios  
Complementarios SAS ESP**



**15- AREA DE INTENCION DE COBERTURA:**

EL MUNICIPIO DE FACATATIVA ESTA COMPUESTO POR UN AREA TOTAL DE 15546 HECTAREAS, LA INTENCION DE COBERTURA DE LA EAOC ESTA CONFORMADA POR EL AREA URBANA QUE A SU VEZ ESTA INTEGRADA POR 511 HECTAREAS Y APROXIMADAMENTE 110 BARRIOS, ADICIONALMENTE Y ENMARCADO EN EL EJE DEL PLAN DE DESARROLLO AGUA POTABLE PARA TODOS LA INTENCION DE COBERTURA AL FINAL DEL 2011 ABARCA TODO EL MUNICIPIO (AREA URBANA, RURAL Y CENTROS POBLADOS)

**16- COBERTURA REAL EN EL AREA DE INTENCION DE COBERTURA DE LA EAOC - SAS - ESP:**

LA COBERTURA DE LA EAOC EN SU AREA DE INTENCION ES DEL:

**URBANO: 100%**



## AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



### 17- EFICIENCIA EN EL NIVEL DEL RECAUDO:

COMPARANDO EL TOTAL FACTURADO CON EL TOTAL RECAUDADO SE TUVO UNA EFICIENCIA DEL **78.87%** PARA EL AÑO 2010, discriminado así:

PERIODO	INDICE DE EFICIENCIA DEL RECAUDO
1- ENE-FEB	79.23%
2- MAR-ABR	78.36%
3- MAY-JUN	78.80%
4- JUL-AGO	78.30%
5- SEP-OCT	78.36%
6- NOV-DIC	80.19%
<b>PROMEDIO</b>	<b>78.87%</b>

### 18- COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO DE AGUA:

VALOR INICIAL 2010	VALOR FINAL 2010
906.57	934.15

### 19- COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO VERTIDO:

VALOR INICIAL 2010	VALOR FINAL 2010
409.56	422.02



**AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS,  
Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios  
Complementarios SAS ESP**



**20- COSTO UNITARIO DEL METRO CUBICO DE AGUA RESIDUAL  
TRATADA:**

LA EAOC - SAS - ESP, NO REALIZA COMERCIALIZACION DEL AGUA RESIDUAL TRATADA.

**21- COSTO UNITARIO POR RECOLECCION Y TRANSPORTE DE  
RESIDUOS SÓLIDOS:**

LA RECOLECCION Y TRANSPORTE DE UNA TONELADA DE RESIDUOS SÓLIDOS, DURANTE EL 2010 TUVO UN VALOR DE:

**\$68.323,26 PESOS.**

**22- COSTO UNITARIO POR DISPOSICION FINAL:**

LA DISPOSICION FINAL DE UNA TONELADA DE RESIDUOS SÓLIDOS, DURANTE EL 2010 TUVO UN VALOR DE:

**\$15.841 PESOS.**

**23- TIPO DE DISPOSICION FINAL:**

LA EAOC - SAS - ESP, REALIZA LA DISPOSICION FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL RELLENO SANITARIO NUEVO MONDOÑEDO.



**AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS,  
Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios  
Complementarios SAS ESP**



**24- FUENTES DE ABASTECIMIENTO QUE SE UTILIZAN PARA CAPTAR  
EL RECURSO HIDRICO:**

**LA EAOC - SAS - ESP, TUVO COMO FUENTES PARA CAPTAR EL  
RECURSO HIDRICO LA QUEBRADA LOS ANDES Y EL RIO BOTELLO.**



# AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



## 25- INDICADORES DE GESTION Y CUMPLIMIENTO:

SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS																					
OBJETIVO DEL PROCESO	FRECUENCIA	INDICADOR	2010			2010			2010			2010			2010			2010			
			PERIODO	ENERO	RESULTADO	META	MARZO	RESULTADO	META	MAYO	RESULTADO	META	JULIO	RESULTADO	META	SEPTIEMBRE	RESULTADO	META	NOVIEMBRE	RESULTADO	META
GESTIONAR CANALES DE COMUNICACIÓN EFICACES CON LOS USUARIOS, GARANTIZANDO EL BUEN FLUJO DE COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA	Bimestral	Tiempo de respuesta a una reclamación comercial	536	76.03	Min. 98%	284	65.74%	Min. 98%	234	57.64% N.P.A	98%	471	89.2% NPA		208	58%	Min. 98%	416	95.19%		
			705			432			406			528			360			437			
OFRECER LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA LOGRANDO UN ACUERDO CONTRACTUAL CON LOS USUARIOS	Bimestral	Índice de cobertura nominal del servicio de acueducto	20641	98.72%	Min. 97%	20705	99.41	Min. 97%	20854	99.78%	Min. 97%	21431	99.95%	Min. 97%	21.453	99.87%	Min. 97%	21688	99.12%	Min. 97%	
			20908			20827			20900			21442			21.481			21880			
	Bimestral	Índice de micromedición nominal	20835	97.61%	Min. 96%	21.044	98.25	Min. 96%	21122	98.77	Min. 96%	21347	99.33%	Min. 96%	21479	99.49%	Min. 96%	21673	99.90%	Min. 96%	
			21345			21.419			21385			21491			21589			21695			
	Bimestral	Índice de micromedición real del prestador	20643	97.59%	Min. 98%	21.044	98.25	Min. 98%	20764	97.84%	Min. 98%	21169	99.17%	Min. 98%	21364	99.46%	Min. 98%	21515	99.31%	Min. 98%	
			21153			21.419			21222			21347			21479			21665			
	Bimestral	Índice de cobertura nominal del servicio de alcantarillado	20487	97.99%	Min. 96%	20936	98.07	Min. 96%	21066	99%	Min. 96%	21169	99.47%	Min. 96%	21.254	99.83%	Min. 96%	21358	99.29%	Min. 96%	
			20908			21349			21278			21282			21.291			21511			
	Bimestral	Índice de Cumplimiento de Cobertura de Acueducto del Prestador			Min. 97%	21228	99.11%	Min. 97%	21385	99.75%	Min. 97%	21431	99.72%	Min. 97%	21.453	99.37%	Min. 97%	21688	100.92%	Min. 97%	
						21419			21438			21491			21.589			21491			
	Bimestral	Índice de Cumplimiento de Cobertura de Alcantarillado del Prestador	20842	97.00%	Min. 96%	20919	98	Min. 96%	20694	99%	96%	20793	99.00%	Min. 96%	20.884	98%	Min. 96%	21.358	99%	Min. 96%	
			21596			21419			20900			21001			21.254			21511			
	Mensual		Tiempo de respuesta a una solicitud del servicio	33	55.93%	Min. 93%			Min. 93%			Min. 93%			Min. 93%			Min. 93%			Min. 93%
				59																	



# AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



## SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS

OBJETIVO DEL PROCESO	FRECUENCIA	INDICADOR	2010		2010		2010		2010		2010		2010		2010		2010			
			PERIODO	ENERO	RESULTADO	META	MARZO	RESULTADO	META	MAYO	RESULTADO	META	JULIO	RESULTADO	META	SEPTIEMBRE	RESULTADO	META	NOVIEMBRE	RESULTADO
	Bimestral	Índice Reclamaciones Comerciales Alcantarillado		0	Máx. 2%		Máx. 2%	0		Máx. 2%	0		Máx. 2%	0		Máx. 2%	0		Máx. 2%	
								405	0.00%		528	0%		360	0.00%		437	0	Máx. 2%	
	Bimestral	Índice de exactitud en el cobro del prestador AC	88	1.66%	Máx. 2%	41	0.77%	Máx. 2%	66		Máx. 2%	47		Máx. 2%	47		Máx. 2%	1322	24.17%	Máx. 2%
			21153			21223			21223	1.23%		21677	0.87%		21677	0.87%		21878		Máx. 2%
	Bimestral	Índice de exactitud en el cobro del prestadorAL	1	0.02%	Máx. 2%	0	0.00%	Máx. 2%	0		Máx. 2%	0		Máx. 2%	0		Máx. 2%	1322	24.17%	Máx. 2%
			20842			21223			21385	0.00%		21677	0.00%		21781	0.00%		21878		Máx. 2%
	Bimestral	Índice cobros promedio	769	3.64%	Inferior al 3.5 %	490	2.30%	Inferior al 3.5 %	452		Inferior al 3.5 %	480		Inferior al 3.5 %	490		Inferior al 3.5 %	579	2.65%	Inferior al 3.5 %
			21153			21259			21386	2.11%		21587	2.22%		21,451	2.28%		21878		Inferior al 3.5 %



# AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



## SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS

OBJETIVO DEL PROCESO	FRECUENCIA	INDICADOR	2010		META	2010		META	2010		META	2010		META	2010		META	2010		META								
			PERIODO	ENERO		RESULTADO	MARZO		RESULTADO	MAYO		RESULTADO	JULIO		RESULTADO	SEPTIEMBRE		RESULTADO	NOVIEMBRE		RESULTADO							
Maduración de Cartera por Estrato, Uso y Servicio	Bimestral	ACUEDUCTO	ACUEDUCTO		1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%	ACUEDUCTO		1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%	ACUEDUCTO		1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%	ACUEDUCTO		1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%	ACUEDUCTO		1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%	ACUEDUCTO		1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%								
			31.87			26.25															34.26%							
			9.67			6.47															6.45%							
			6.37			4.72%															4.46%							
			3.32			2.88%															3.58%							
			21.9			31.17%															51.25%							
			ALCANTARILLADO			ALCANTARILLADO			1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%	ALCANTARILLADO		1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%	ALCANTARILLADO		1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%	ALCANTARILLADO		1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%	ALCANTARILLADO		1-60 inferior al 40% 61-120 inferior al 10% 121-180 inferior al 8% 181-240 inferior al 6% MAS DE 240 INFERIOR AL 45%							
			28			10.76%																				55.72%		
			6.3			3.04%																				11.05%		
			5.03			2.38%																				3.77%		
			3.88			1.88%																				2.88%		
			63.64			10.46%													FALTA							26.58%		
Nivel de cartera	Bimestral	22.808.115	2.31%	Max. 13%	21.355.656	2.21%	Max. 13%	18.400.478		Max. 13%			18.447.673		Max. 13%	19687456	1.98%	Max. 13%										
		985.536.485			966.165.190			965.137.720	1.91%				1.057.763.620	1.75%		992965980												
Eficiencia del recaudo de cada servicio	Bimestral	ACUEDUCTO	ACUEDUCTO		Min. 85%	ACUEDUCTO		Min. 85%	ACUEDUCTO		Min. 85%	ACUEDUCTO		Min. 85%	ACUEDUCTO		Min. 85%	ACUEDUCTO		Min. 85%								
			693.954.772	99.23%		681.546.558	99.10%		673.232.852	8651%		667.228.054	86.88%		667.228.054	86.88%		703.559.914	88.26%									
			699.365.546			687.705.883			778.227.706			767.982.262			767.982.262			797.113.593										
			ASEO			ASEO			Min. 85%	ASEO		Min. 85%	ASEO		Min. 85%	ASEO		Min. 85%	ASEO		Min. 85%	ASEO		Min. 85%				
			615.262.670	99.31%		635.269.668	99.80%			433.141.202			66.96%			427.364.816			65.32			414.191.458	64.39%		458.784.321	64.26%		
			619.524.380			636.532.898				646.824.892						654.287.040						643.204.718			713.960.892			
			ALCANTARILLADO			ALCANTARILLADO			Min. 85%	ALCANTARILLADO		Min. 85%	ALCANTARILLADO		Min. 85%	ALCANTARILLADO		Min. 85%	ALCANTARILLADO		Min. 85%	ALCANTARILLADO		Min. 85%				
			291.585.713	98.24%		284.618.632	98.20%			279.052.622			86.25%			268.392.005			85.50%			289.702.364	85.50%		288.574.446	85.40%		
			296.818.468			289.834.740				323.553.995						317.090.988						335.314.494			337.901.587			



# AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



## SUBGERENCIA DE MERCADEO Y VENTAS

OBJETIVO DEL PROCESO	FRECUENCIA	INDICADOR	2010		2010		2010		2010		2010		2010		2010		2010		2010								
			PERIODO	ENERO	RESULTADO	META	MARZO	RESULTADO	META	MAYO	RESULTADO	META	JULIO	RESULTADO	META	SEPTIEMBRE	RESULTADO	META	NOVIEMBRE	RESULTADO	META						
DISTRIBUIR AGUA POTABLE GARANTIZANDO CONTINUIDAD, PRESIÓN, COBRETURA Y CALIDAD DEL SERVICIO, ASÍ COMO EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA	Bimestral	Índice de reclamación operativa de acueducto	447	2%	Max 3,5%	404	2.00%	Max 3,5%		FALTA	Max 3,5%		FALTA	Max 3,5%		Max 3,5%	1	0.005%	21688		Max 3,5%						
			21222			22259																					
	Bimestral	Índice de solución de problemas de aforo	260	72%	Por Definir	657	por definir	Por Definir	779	71.80%G	Por Definir	590	8741%	Por Definir	506	90.52%	Por Definir	456	95.80%	476	95.80%	Por Definir					
			360			889			1085			675			559			476									
	Bimestral	Errores en la toma de lectura	478	2.25%	Máx 3%	429	2.02%	Máx 3%		FALTA	Máx 3%		FALTA	Máx 3%	447	2.06%	Máx 3%	624	2.88%	21688		Máx 3%					
21222			21259									21684			21688												
Bimestral	Eficacia en la reinstalación y reconexión	184	88%	Min. 90%	290	63%	Min. 95%		FALTA	Min. 90%		FALTA	Min. 90%	300	95%	Min. 90%	246	95%	317	95%	Min. 90%						
		208			463									317			258										
Bimestral	Error en corte y Suspensión			Máx. 3%	0	0% No hay cargue de inf.	Máx. 3%	0	0%	Máx. 3%	0	0%	Máx. 3%	0	0%	Máx. 3%	0	0%	833	0%	Máx. 3%	0	0%	Máx. 3%	615	0%	Máx. 3%
ATENDER NECESIDADES DEL AGUA POTABLE Y LIMPIEZA DE INFRAESTRUCTURA DE ALCANTARILLADO SEGÚN REQUERIMIENTOS DE CLIENTES CON CALIDAD Y OPORTUNIDAD.	Bimestral	Oportunidad del Servicio			Por Definir	0		Por Definir	672		Por Definir	184		Por Definir	277		Por Definir	613		277	100.00%	613	100%	Por Definir			
							0		0%	6712		100%	184		100%	277		100.00%	613		100%						



# AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



## SUBGERENCIA TECNICA OPERATIVA

OBJETIVO DEL PROCESO	FRECUENCIA	INDICADOR	2010			2010			2010			2010			2010			2010		
			ENERO	RESULTADO	META	FEBRERO	RESULTADO	META	MARZO	RESULTADO	META	ABRIL	RESULTADO	META	MAYO	RESULTADO	META	JUNIO	RESULTADO	META
PROVEER AGUA POTABLE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LA DEMANDA REQUERIDO POR LOS USUARIOS	Mensual	Índice Continuidad del Servicio	16	97.82%	Min. 96%	25	96.60%	Min. 96%	25	96.33%	Min. 96%	34	95.42%	Min. 96%	22	96.96%	Min. 96%	4.63	99.38%	Min. 96%
			720			720			720			744			720			744		
	Bimestral	Índice de agua no contabilizada	616728	32.11%	Máx. 30%		N	Máx. 30%	607715	32.62%	Máx. 30%		N	Máx. 30%	605404	28.29%	Máx. 30%			Máx. 30%
			908359												844251					
Mensual	Índice Presión del Prestador	54	96.43%	Min. 90%	56	100%	Min. 90%	32	57.00%	Min. 90%	35	63.00%	Min. 90%	41	73.00%	Min. 90%	52	93.00%	Min. 90%	
		56			56			56			56			56						
Mensual	Índice de Riesgo de Calidad de Agua Tratada	0	0.00%	Max. 1%	0	0.00%	Max. 1%	0	0.00%	Max. 1%	0	0.00%	Max. 1%	0	0.00%	Max. 1%	0	0.00%	Max. 1%	
		225			263			238			275			274			295			
DISTRIBUIR AGUA POTABLE GARANTIZANDO CONTINUIDAD, PRESIÓN,	Mensual	Atención Ordenes de Trabajo y revisiones domiciliarias	206	68%	Min. 97%	160	78%	Min. 97%	228	75% No hay plan de Acción	Min. 97%	240	78% No p.a.	Min. 97%	236	90%	Min. 97%	207	74%	Min. 97%
			301			205			302			306			261			281		
Mensual	Eficacia en la Conexión	82	81%	Min. 96%	46	96%	Min. 96%	45	96% No hay plan de Acción	Min. 96%	36	47%	Min. 96%	62	65%	Min. 96%	44	94%	Min. 96%	
		101			48			50			76			96			47			
GARANTIZAR LA ADECUADA RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUA LLUVIA Y RESIDUAL	Bimestral	Índice de reclamación operativa por alcantarillado			Máx. 0,5%		N	Máx. 0,5%	0	0%	Máx. 0,5%		N	Máx. 0,5%	0	0%	Máx. 0,5%		N	Máx. 0,5%
									8396						12630					
Mensual	Atención Ordenes de Trabajo	37	90%	Min. 98%	23	92%	Min. 98%	36	95% No hay plan de Acción	Min. 98%	45	100%	Min. 98%	59	97%	Min. 98%	65	93%	Min. 98%	
		41			25			38			45			61			70			



# AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



## SUBGERENCIA TECNICA OPERATIVA

OBJETIVO DEL PROCESO	FRECUENCIA	INDICADOR	2010			2010			2010			2010			2010			2010		
			PERIODO	JULIO	RESULTADO	META	AGOSTO	RESULTADO	META	SEPTIEMBRE	RESULTADO	META	OCTUBRE	RESULTADO	META	NOVIEMBRE	RESULTADO	META	DICIEMBRE	RESULTADO
PROVEER AGUA POTABLE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LA DEMANDA REQUERIDO POR LOS USUARIOS	Mensual	Índice Continuidad del Servicio	0	100%	Min. 96%	15	98.03%	Min. 96%	0	100%	Min. 96%	19	97.38	Min. 96%	18	97.53	Min. 96%	49	94.27	Min. 96%
			720			744			744			720			744			720		
	Bimestral	Índice de agua no contabilizada	552664	29.88%	Máx. 30%		36.44%	Máx. 30%	602519	36.44%	Máx. 30%		38.16	Máx. 30%	597873	38.16	Máx. 30%			Máx. 30%
			788135						947476						966808					
	Mensual	Índice Presión del Prestador	50	89%	Min. 90%	51	91%	Min. 90%	49	88%	Min. 90%	49	88	Min. 90%	48	86	Min. 90%	49	88	Min. 90%
			56			56			56			56			56			56		
	Mensual	Índice de Riesgo de Calidad de Agua Tratada	0	0.00%	Max. 1%	0	0.00%	Max. 1%	0	0.0%	0%	0	0	Max. 1%	0	0	Max. 1%	0	0	Max. 1%
			281			280			273			284			292			259		
DISTRIBUIR AGUA POTABLE GARANTIZANDO CONTINUIDAD, PRESIÓN,	Mensual	Atención Ordenes de Trabajo y revisiones domiciliarias	224	84%N.P.A.	Min. 97%	261	91%	Min. 97%	273	93%	Min. 97%	288	89	Min. 97%			Min. 97%	274	90	Min. 97%
			267			287			293			325			304					
	Mensual	Eficacia en la Conexión	44	88%	Min. 96%	71	95%	Min. 96%	58	87%	Min. 96%	48	87	Min. 96%			Min. 96%	59	94	Min. 96%
			50			75			67			55			63					
GARANTIZAR LA ADECUADA RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUA LLUVIA Y RESIDUAL	Bimestral	Índice de reclamación operativa por alcantarillado	0	0%	Máx. 0,5%		N	Máx. 0,5%	0	0%	Máx. 0,5%			Máx. 0,5%	0	0%	Máx. 0,5%			Máx. 0,5%
			16882			21146			21242											
	Mensual	Atención Ordenes de Trabajo	65	94%, no plan	Min. 98%	46	96%	Min. 98%	46	96	Min. 98%	69	97	Min. 98%	41	93	Min. 98%	41	98	Min. 98%
			69			48			48			71			44			42		



# AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



## SUBGERENCIA TECNICA OPERATIVA

OBJETIVO DEL PROCESO	FRECUENCIA	INDICADOR	2010			2010			2010			2010			2010			2010		
			PERIODO	ENERO	RESULTADO	META	FEBRERO	RESULTADO	META	MARZO	RESULTADO	META	ABRIL	RESULTADO	META	MAYO	RESULTADO	META	JUNIO	RESULTADO
GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO CON CALIDAD, OPORTUNIDAD Y COBERTURA	Bimestral	Índice de reclamación por aseo			Por Definir	810		Por Definir			Por Definir	810		Por Definir			Por Definir	128		Por Definir
						21877	3.70%					21.877	3.70%		FALTA			21.943	0.60%	
	Bimestral	Tiempo de respuesta a una reclamación de aseo.			Por Definir			Por Definir			Por Definir	59		Por Definir			Por Definir			Por Definir
							0		N			261	22.60%		FALTA				FALTA	
DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS FISICOQUÍMICAS Y MICROBIOLÓGICAS DE AGUA PARA	Bimestral	Índice de reclamación Laboratorio	0	0%	Max. 20%			Max. 20%	0		Max. 20%			Max. 20%	0		Max. 20%			Max. 20%
			556				N		511	0%			N		611	0%			N	
	Mensual	% Cumplimiento de ordenes de servicio	300	100%	Min. 98%	260		Min. 98%	251		Min. 98%	295		Min. 98%	316		Min. 98%	293		Min. 98%
			300			260	100%		251	100%		295	100%		316	100%		293	100%	
OFRECER LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA LOGRANDO UN ACUERDO CONTRACTUAL CON LOS USUARIOS	Mensual	Tiempo de respuesta a una solicitud del servicio			Min. 93%		FALTA		21		93%	26			22		93%	35		93%
								101	21% NPA			58	45% NPA		47	47% NPA			46	



# AGUAS DEL OCCIDENTE CUNDINAMARQUÉS, Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Servicios Complementarios SAS ESP



## SUBGERENCIA TECNICA OPERATIVA

OBJETIVO DEL PROCESO	FRECUENCIA	INDICADOR	2010			2010			2010			2010			2010			2010		
			PERIODO	JULIO	RESULTADO	META	AGOSTO	RESULTADO	META	SEPTIEMBRE	RESULTADO	META	OCTUBRE	RESULTADO	META	NOVIEMBRE	RESULTADO	META	DICIEMBRE	RESULTADO
GARANTIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO CON CALIDAD, OPORTUNIDAD Y COBERTURA	Bimestral	Índice de reclamación por aseo			Por Definir	216		Por Definir			Por Definir	222		Por Definir			Por Definir	240		Por Definir
			N			21,953	1.0%					21,953	1.0%					21700	1.1	
	Bimestral	Tiempo de respuesta a una reclamación de aseo.			Por Definir	60		Por Definir			Por Definir	11		Por Definir			Por Definir	0		Por Definir
			N			276	21.7%					233	4.7%					240	0	
DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS FISICOQUÍMICAS Y MICROBIOLÓGICAS DE AGUA PARA	Bimestral	Índice de reclamación Laboratorio	0		Max. 20%			Max. 20%	0		por definir			Max. 20%	0		Max. 20%			Max. 20%
			662	0%					752	0%						719	0			
	Mensual	% Cumplimiento de ordenes de servicio	369		Min. 98%	343		Min. 98%	409		Min. 98%	308		Min. 98%	411		Min. 98%	305		Min. 98%
			369	100%		343	100%		409	100%		308	100		411	100		305	100	
OFRECER LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA LOGRANDO UN ACUERDO CONTRACTUAL CON LOS USUARIOS	Mensual	Tiempo de respuesta a una solicitud del servicio	26		93%	31		93%	49		93%			93%			93%			93%
			67	39% NPA		54	57% NPA		54	91%										