

RESOLUCION 12 DE 1995

“Por la cual se establecen los criterios, indicadores, características y modelos para la evaluación de la gestión y resultados de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo”

LA COMISION DE REGULACION DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO

En ejercicio de las facultades que le confiere la Ley 142 de 1994, el Decreto 1524 de 1994 y el Decreto 1738 de 1994, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 52 de la Ley 142 de 1.994 establece que las comisiones de regulación definirán los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios.

Que en el mismo artículo se determina como obligación de las empresas de servicios públicos, presentar para aprobación del Ministerio respectivo, un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo, que sirvan de base para el control que deban ejercer las auditorías externas.

Que estos planes deberán evaluarse y actualizarse anualmente, con base en los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio, definidos por las Comisiones de Regulación.

Que el artículo 79 de la ley 142 de 1994, establece que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios evaluará la gestión financiera, técnica y administrativa de las entidades, de acuerdo con los indicadores definidos por las comisiones.

RESUELVE

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1o.- Del Control de Gestión y Resultados. El Plan de Gestión y Resultados, en adelante PGR, es el instrumento base para ejercer las funciones de control interno, auditorías externa e interna, control fiscal de gestión, y evaluación de la gestión financiera , técnica y administrativa de las entidades.

ARTICULO 2o.- Definiciones. Para los efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones:

Plan de Gestión y Resultados : Constituye un PGR el conjunto de acciones y proyectos, que una entidad se obliga a ejecutar durante un horizonte determinado de tiempo, con el fin de lograr objetivos de corto, mediano y largo plazo, normalmente expresados en términos de metas e indicadores.

Programa de Gestión : Es un acuerdo entre la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y una entidad prestadora del servicio, mediante el cual esta última se compromete, durante un período determinado, a adelantar acciones para ajustarse a los indicadores definidos por la Comisión de Regulación.

Indicador cuantitativo de gestión : Es una relación numérica de dos o más variables relevantes en la evaluación del desempeño de una entidad, medidas en un mismo período de tiempo. Su análisis dinámico ofrece elementos para evaluar la calidad de la gestión de una organización, de acuerdo con una metodología definida previamente.

Indicador de proceso : Representa acciones específicas dirigidas al fortalecimiento técnico y administrativo de la entidad, al logro de una mayor autonomía gerencial e institucional y al desarrollo de una cultura de planeación estratégica, de acuerdo con los lineamientos de la Ley 142 de 1.994.

ARTICULO 3o.- Criterio para Evaluar la Gestión de las Entidades. El criterio de evaluación de la gestión de las entidades que prestan los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, es el grado de cumplimiento de los indicadores de proceso y de las metas que se aprueben para los indicadores cuantitativos, definidos en los artículos 10o. y 11o. de esta resolución, en los Planes de Gestión y Resultados, PGR.

ARTICULO 4o.- Ambito de Aplicación. La presente resolución rige para todas las entidades que presten servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el territorio nacional.

Parágrafo : La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico determinará la oportunidad y condiciones en las que las entidades que prestan los servicios exclusivamente en áreas rurales deberán iniciar el cumplimiento de lo dispuesto en esta resolución.

CAPITULO II RESPONSABILIDADES

ARTICULO 5o.- Del Ministerio de Desarrollo. Para efectos de los PGR, el Ministerio de Desarrollo Económico será la entidad encargada de aprobar los PGR y las modificaciones derivadas de la actualización de los mismos.

ARTICULO 6o.- De la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en adelante SSPD, deberá evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las entidades, de acuerdo con los indicadores definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, publicar sus evaluaciones y proporcionar en forma oportuna toda la información disponible a quienes deseen hacer evaluaciones independientes. Igualmente, podrá acordar con las entidades programas de gestión para que se ajusten a las metas de los indicadores mencionados e imponer las sanciones pertinentes.

ARTICULO 7o.- De las entidades. Las entidades que presten servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, están obligadas a presentar para aprobación del Ministerio de Desarrollo Económico y a ejecutar, un PGR en los términos establecidos por la presente resolución.

Parágrafo : Cada año las entidades deberán actualizar su PGR y realizar los ajustes convenientes para asegurar el cumplimiento del mismo en el horizonte establecido. Estas modificaciones deberán ser reportadas al Ministerio de Desarrollo Económico.

ARTICULO 8o.- De las Auditorías Externas. Las auditorías externas, en desarrollo de lo dispuesto por los artículo 51 y 53 de la Ley 142 de 1994, deberán informar a la SSPD, los resultados de su evaluación. En todo caso, las evaluaciones que los auditores externos hagan de las entidades, deberán ser publicadas al menos una vez al año, en medios masivos de comunicación en el territorio donde prestan el servicio.

CAPITULO III

INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS

ARTICULO 9o.- Indicadores de Gestión. La evaluación de la gestión financiera, operativa, técnica, comercial y administrativa de las entidades deberá efectuarse en función de las metas de los indicadores cuantitativos y del cumplimiento de los indicadores de proceso, que se definen en los artículos 10o. y 11o. de esta resolución.

ARTICULO 10o.- Indicadores Cuantitativos de Gestión. Los indicadores cuantitativos, definidos en el Anexo 1 que hace parte integrante de la presente Resolución, son los siguientes:

a) Gestión Financiera.

Indicadores: Eficiencia del Recaudo
Rotación de Cartera
Ejecución de inversiones

b) Calidad del servicio.

Indicadores: Cobertura
Continuidad del servicio
Calidad del agua (acueducto)
Cobertura de medición (acueducto)
Disposición de residuos sólidos (aseo)

c) Gestión Operativa y Técnica

Indicadores: Índice de Agua no contabilizada
Índice de eficiencia laboral

ARTICULO 11o.- Indicadores de Proceso. Las entidades deberán cumplir con las siguientes compromisos :

- Realizar la evaluación de su viabilidad empresarial. (art. 181 de la ley 142/94)
- Efectuar la transformación de la naturaleza jurídica de la entidad, si ello fuera necesario, (art.180 Ley 142/94).
- Cuantificar el costo económico del servicio (arts. 88 y 179 Ley 142/94)
- Separar la contabilidad del servicio, cuando éste se preste conjuntamente con otros servicios o directamente por el municipio (arts. 6.4 y 18 Ley 142/94)
- Implantar el sistema uniforme de contabilidad, que establezca la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (arts 79.3 Ley 142 de 1994).
- Organizar el sistema de control interno de la entidad (arts. 45 a 51 de la Ley 142 de 1994).
- Garantizar la recepción de peticiones quejas y recursos de los usuarios (arts. 152 a 159 de la Ley 142/94)
- Desarrollar el censo de usuarios de los servicios
- Desarrollar un programa de macromedición (art. 146 de la Ley 142 de 1994)

CAPITULO IV

CONDICIONES PARA LA ELABORACION DEL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS

ARTICULO 12o.- Características del PGR. Un PGR debe ser:

- **Integral** : Debe contemplar aspectos técnicos, financieros, comerciales, administrativos y operativos, gobernables por la Gerencia de la empresa, que reflejen el desempeño de la organización en su totalidad. Igualmente, deberán identificarse aquellos aspectos externos, fuera del control de la Gerencia, que puedan afectar el desempeño de la entidad.
- **Comprensible** : Debe ser elaborado de manera clara y concreta, de tal forma que se entienda su alcance y se facilite su seguimiento y evaluación.
- **Cuantificable** : Sus objetivos y metas deben ser expresados en lo posible en términos de indicadores numéricos, de tal forma que se facilite su registro en el horizonte establecido.
- **Verificable** : La información que sirve de base para la estimación de los indicadores y metas, debe estar fundamentada en hechos comprobables o contar con los soportes correspondientes.
- **Flexible** : Debe estar en capacidad de adaptarse a las condiciones cambiantes de las diversas variables.
- **Real**: Los objetivos y metas deben formularse de acuerdo con las posibilidades de la entidad, de tal manera que sus compromisos puedan ser cumplidos en los plazos previstos.

ARTICULO 13o.- Ambito Geográfico. Los compromisos incluidos en el PGR deben estar referidos al área geográfica que atiende o atenderá la entidad.

Parágrafo : Cuando la entidad vende agua en bloque o mediante cualquier modalidad a otra, para que ésta la distribuya a consumidores finales, el área que se beneficia de dicha agua no deberá ser considerada dentro del ámbito geográfico de la primera.

ARTICULO 14o.- Horizonte. Un PGR debe cubrir un horizonte de corto, mediano y largo plazo. Las actividades de corto plazo corresponden a aquellas que deben realizarse en un período hasta de un (1) año, las de mediano plazo, en un lapso hasta de tres (3) años y las de largo plazo, en un período mayor o igual a cuatro (4) años. Todos los períodos mencionados se refieren a años calendario.

ARTICULO 15o.- Forma de Presentación. La entidad deberá presentar el PGR según la estructura que se define en el Capítulo V de esta resolución, y de acuerdo con los mecanismos que defina en su oportunidad el Ministerio de Desarrollo Económico. Los documentos que sirvieron de soporte para la elaboración del PGR, deben estar a disposición de las autoridades competentes de su aprobación, evaluación y control.

Parágrafo 1 : El PGR debe contar con la aprobación de la Junta, Consejo Directivo u órgano que haga sus veces, y deberá ser suscrito por el Gerente o Representante Legal de la entidad, quien será responsable de su cumplimiento.

Parágrafo 2 : El PGR deberá incluir, en sus anexos, los documentos que acrediten compromisos de otras entidades y autoridades involucradas.

ARTICULO 16o.- Plazo de Presentación. Las entidades deberán presentar su primer PGR, a más tardar el 30 de abril de 1996. Las actualizaciones para verificar el nivel de cumplimiento del plan, se enviarán al Ministerio de Desarrollo Económico en la misma fecha de los años siguientes.

CAPITULO V

ESTRUCTURA DEL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS

ARTICULO 17o.- Estructura. Las entidades en la elaboración del PGR deberán seguir la siguiente estructura:

- Diagnóstico
- Compromisos de la entidad
- Compromisos de las autoridades
- Proyecciones
- Acopio de información
- Sistema de seguimiento interno
- Metodología de evaluación

ARTICULO 18o.- Diagnóstico. El diagnóstico permite conocer el funcionamiento de una organización, mediante el análisis de su información técnica, operativa, financiera, comercial, administrativa e institucional y de su entorno. En esta sección se deben analizar aspectos tales como:

- La misión de la entidad
- Las fortalezas y debilidades de la entidad en cada una de sus áreas organizacionales.
- Los problemas y dificultades que enfrenta
- La capacidad y características del sistema actual.
- Los factores externos que puedan representar oportunidades o limitaciones para la gestión.

Parágrafo : El Ministerio de Desarrollo Económico definirá los formatos para la recopilación de la información sobre la capacidad y características del sistema actual, el cual hará parte del Diagnóstico.

ARTICULO 19o.- Compromisos de la entidad. A partir del Diagnóstico, la entidad deberá formular un conjunto de objetivos estratégicos y de metas anuales para cada indicador, durante el desarrollo del PGR, de acuerdo con sus

capacidades. Para ello, la entidad se comprometerá a desarrollar, en el corto, mediano y largo plazo, una serie de actividades concretas, que estén bajo su control, las cuales deben tener un plazo de referencia para su culminación (cronograma).

Parágrafo 1: El PGR debe incluir el valor histórico de los indicadores, referidos a un período mínimo de tres años, las metas anuales para los indicadores cuantitativos de gestión de carácter obligatorio definidos en el Anexo 1, e indicar las actividades que desarrollará la entidad para cumplir con los indicadores de proceso, establecidos en el capítulo III de esta resolución, así como las fechas previstas para su ejecución.

El grado de cumplimiento de estas metas y actividades será la base para la evaluación anual que realizará la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 52 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 20o.- Compromisos de las Autoridades. El PGR debe especificar los compromisos, de carácter legal, técnico o financiero, que adquieran los organismos de gobierno, con el fin de contribuir a su cumplimiento. Para ello, se anexarán los soportes técnicos, financieros y legales correspondientes.

ARTICULO 21o.- Proyecciones. Los resultados y compromisos del PGR, así como su fuentes de financiamiento, deben reflejarse en proyecciones que incluirán : i) programa de inversiones con metas físicas y financieras; ii) balance general; iii) estado de pérdidas y ganancias; iv) estado de fuentes y usos; y, v) indicadores cuantitativos de gestión.

Parágrafo : Las entidades deberán revisar anualmente las proyecciones financieras y presentarlas conjuntamente con la actualización de los PGR al Ministerio de Desarrollo Económico, con copia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

ARTICULO 22o.- Acopio de Información. El PGR debe estar acompañado de la información histórica de por lo menos tres (3) años, relacionada en el anexo 2, el cual hace parte integrante de la presente resolución. Esta información servirá de base para que la Comisión determine parámetros de evaluación de los PGR, que se inicien en el año de 1998.

Parágrafo: Las entidades del grupo 2 de que trata el artículo 25o. de la presente Resolución que aún no manejan la información requerida, o lo hacen sin el nivel de detalle exigido, deberán indicar las acciones que emprenderán para subsanar esta situación, iniciar su recolección y presentar la información al Ministerio de Desarrollo Económico antes del treinta (30) de octubre de 1996.

ARTICULO 23o.- Sistema de Seguimiento Interno. La entidad debe organizar el sistema de control interno, el cual constituye el instrumento de evaluación de su gestión y de seguimiento del PGR.

ARTICULO 24o.- Modelo para la Evaluación del PGR. Los modelos para la evaluación del cumplimiento del PGR, serán establecidos posteriormente por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

CAPITULO VI

OBLIGACIONES DERIVADAS DE LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS

ARTICULO 25o.- Clasificación Transitoria de las Entidades. Para efectos de la elaboración del primer PGR, las entidades que presten servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, se clasifican en tres grupos, así:

Grupo 1 : Comprende las entidades que atienden más de 70.000 suscriptores.

Grupo 2 : Incluye las entidades que atienden entre 30.000 y 70.000 suscriptores.

Grupo 3 : Está constituido por entidades que atienden menos de 30.000 suscriptores.

ARTICULO 26o.- Para las Entidades del Grupo 1. Los PGR de las entidades de este grupo deben considerar un horizonte mínimo de planeación de cuatro (4) años y cumplir con lo dispuesto en los Capítulos IV y V de esta resolución. La información básica, requerida en el anexo 2, debe ser presentada conjuntamente con la formulación del PGR al Ministerio de Desarrollo Económico.

Parágrafo : La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico podrá exigir, por razones especiales, que una entidad clasificada en los Grupos 2 y 3, elabore el primer PGR siguiendo la totalidad de los requisitos exigidos en los Capítulos IV y V.

ARTICULO 27o.- Para las Entidades del Grupo 2: Las entidades que se clasifiquen en el grupo 2, definido en el artículo 25o. de la presente resolución, deberán presentar un PGR de transición, el cual tendrá una vigencia de un (1) año y deberá contener el Diagnóstico, el acopio de información y las acciones para el cumplimiento de los indicadores de proceso dentro de los plazos establecidos por la Ley 142 de 1994. Durante este período deberán medir los indicadores cuantitativos que servirán de base para la elaboración del PGR definitivo, que deberán presentar en 1997.

Parágrafo : Al terminar el período de transición de un año, las entidades de este grupo estarán obligadas a presentar el PGR definitivo, de acuerdo con lo dispuesto en los capítulos IV y V de esta resolución.

ARTICULO 28o.- Para las entidades del Grupo 3: Las entidades del grupo 3 presentarán un PGR de transición con una vigencia de dos (2) años, que deberá incluir el cumplimiento de los indicadores de proceso dentro de los plazos establecidos por la Ley 142 de 1994, con excepción del programa de macromedición.

Parágrafo 1 : El Diagnóstico y la información básica requerida en el anexo 2 deberá ser recopilada y remitida al Ministerio de Desarrollo Económico al finalizar el primer año del PGR de transición.

Parágrafo 2: Al terminar el período de transición de dos (2) años, las entidades de este grupo estarán obligadas a presentar el PGR definitivo, de acuerdo con lo dispuesto en los capítulos IV y V de esta resolución.

ARTICULO 29o.- Aprobación de los Planes de Gestión y Resultados. El Ministerio de Desarrollo Económico aprobará los PGR propuestos por las entidades, cuando se presenten en los términos establecidos en la presente resolución.

ARTICULO 30o.- Planes de Reestructuración, de Recuperación y Programas de Gestión. Cuando las entidades tengan que acordar, con la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico o con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Planes de Reestructuración, de Recuperación o Programas de Gestión, de que tratan los artículos 181, 36.6 y 79.10 de la Ley 142 de 1994, respectivamente, estos se constituirán en el PGR de la entidad.

ARTICULO 31o.- Vigencia. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en la gaceta del Ministerio de Desarrollo Económico.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Santa Fe de Bogotá, D.C. a los

FABIO GIRALDO ISAZA
Presidente

DIEGO FERNANDEZ GIRALDO
Coordinador General

Anexo 1
INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS
PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO

INDICADORES	FORMULA E INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
1. Indicadores Financieros	Acueducto, alcantarillado y aseo	
1.1 Eficiencia de Recaudo (acueducto, alcantarillado y aseo)	<p>FORMULA</p> $\frac{\text{Valor Recaudado Usuario Final}}{\text{Valor Facturado Usuario Final}} \times 100 \quad \%$ <p>INFORMACIÓN BÁSICA : P y G, informes de tesorería y soportes de facturación. donde : Valor Recaudo Usuario Final: Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en los últimos doce meses por concepto de la facturación de ese mismo período de : cargos fijos, consumos, conexión, reconexión, multas, intereses de mora y otros. Tipo de Información: Caja Valor Facturado Usuario Final: Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en los últimos doce meses. Incluye cargos fijos, consumos, conexión, reconexión, intereses , multas y otros</p>	Refleja el comportamiento del recaudo, la calidad del proceso de facturación y la efectividad del cobro por parte de la empresa
1.2 Rotación de Cartera (acueducto, alcantarillado y aseo)	<p>a) FORMULA</p> $\frac{\text{Cuentas por Cobrar a Sector oficial}}{\text{Valor Facturado Usuarios Oficiales}} \times 365$ <p>b) FORMULA</p> $\frac{\text{Cuentas por Cobrar a particulares}}{\text{Valor Facturado Usuarios particulares}} \times 365$ <p>INFORMACIÓN NECESARIA : Balance General, P y G donde : Cuentas por Cobrar a Clientes : Saldo en pesos corrientes al finalizar el período de análisis, de los pagos pendientes por concepto de la facturación en los últimos doce meses del servicio a los usuarios del sector oficial o particular, según el caso. Incluye cargos fijos, consumos, cargos de conexión, reconexión, multas e intereses d e mora. Valor Facturado Usuario Final: Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en los últimos doce meses. Incluye cargos fijos, consumos, conexión, reconexión, intereses , multas .</p>	Refleja el comportamiento de los saldos de cartera vigentes con otros organismos del sector público o con los particulares. Muestra también la efectividad de los programas o estrategias que la empresa adopte para la recuperación de cartera.

Continuación del Anexo 1
INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS
PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO

INDICADORES	FORMULA E INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
1.3 Ejecución de inversiones (acueducto, alcantarillado y aseo)	<p style="text-align: center;">Inversión realizada FORMULA ----- x 100 % Inversión presupuestada</p> <p>INFORMACIÓN BÁSICA : Flujo de fondos, presupuesto e informes de ejecución presupuestal. donde: Inversión Realizada : Valor en pesos corrientes de los desembolsos realizados por la entidad durante un período de análisis , con cargo a recursos generados por la propia empresa y a otras fuentes de financiación, para la realización del plan de inversiones. Inversión Presupuestada : Valor en pesos corrientes de la inversión prevista a realizar por la entidad, durante ese mismo período, según el plan de inversiones.</p>	Refleja la capacidad de la gerencia para ejecutar las inversiones programadas, conforme lo previsto.
2 , Indicadores Operacionales		
2.1 Eficiencia Laboral (Acueducto y alcantarillado)	<p style="text-align: center;">Costo de Personal FORMULA ----- Volumen Facturado</p> <p>INFORMACIÓN NECESARIA : P y G e información detallada de costos y producción. donde : Costos de Personal: Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante los últimos doce meses, por salarios, prestaciones, horas extras, y demás conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros. Volumen Facturado : Volumen de agua que la empresa facturó durante los últimos doce meses.</p>	Indica el costo de personal por metro cúbico facturado
2.2 Eficiencia Laboral (Aseo)	<p style="text-align: center;">Costo de Personal FORMULA ----- Basura recogida</p> <p>INFORMACIÓN NECESARIA : P y G e información detallada de costos y recolección de basura donde : Costos de Personal: Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante los últimos doce meses, por salarios, prestaciones, horas extras, y demás conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros. Basura Recogida: Toneladas de basura recolectada en los últimos doce meses.</p>	Indica el costo de personal por metro cúbico facturado

Continuación del Anexo 1
INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS
PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO

INDICADORES	FORMULA E INFORMACIÓN	OBSERVACIONES
3. Calidad del servicio 3.1 Cobertura (Acueducto y alcantarillado)	$a) \text{ FORMULA } \frac{\text{Número de Suscriptores}}{\text{Número de Domicilios}} \times 100 \quad \%$ $b) \text{ FORMULA } \frac{\text{Número de Usuarios}}{\text{Número de Domicilios}} \times 100 \quad \%$ <p>INFORMACIÓN NECESARIA : Registro de suscriptores y usuarios</p> <p>Donde:</p> <p>Número de Suscriptores: Número de Personas naturales o jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.</p> <p>Número de Usuarios : Número de personas naturales o jurídicas que se benefician con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde éste se presta o como receptor directo del servicio..</p> <p>Número de Domicilios : Número de unidades familiares que existen en la zona de influencia de la entidad, a esa misma fecha, según la información oficial del DANE.</p>	Refleja el porcentaje de usuarios del servicio, en función del número de domicilios.
3.2 Cobertura (Servicio de Aseo)	$\text{FORMULA } \frac{\text{Basura recogida}}{\text{Basura producida}} \times 100 \quad \%$ <p>Donde:</p> <p>Basura recogida: toneladas recolectadas en los últimos doce meses</p> <p>Basura producida: estimativo de la basura producida en los últimos doce meses</p>	Refleja el porcentaje de basura que se recoge frente a la que debe recogerse.

Continuación del Anexo 1
INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS
PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO

4. INDICADORES - SERVICIO DE ACUEDUCTO		
4.1 Cobertura de medición	<p style="text-align: center;"> FORMULA $\frac{\text{Número de Medidores}}{\text{Número de Suscriptores}} \times 100 \%$ </p> <p> INFORMACIÓN NECESARIA : Registro de usuarios y de medidores donde : Número de medidores : Número de medidores instalados en operación a una fecha determinada. Número de suscriptores : Número de Personas naturales o jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. </p>	Refleja el grado de cobertura de medidores operando en el área atendida por la entidad.
4.2 Calidad del Agua	Dar cumplimiento a la normatividad vigente expedida por el Ministerio de Salud	
4.3 Índice de agua no contabilizada	<p style="text-align: center;"> FORMULA $\frac{\text{Volumen producido} - \text{Volumen facturado}}{\text{Volumen producido}} \times 100 \%$ </p> <p> INFORMACIÓN NECESARIA : Información sobre volumen producido y facturado. Donde: Volumen Producido : Volumen de agua (m3) que la entidad introdujo al sistema de distribución durante los últimos doce meses, medida a la salida de tanques de almacenamiento, menos desperdicios por mantenimiento. Volumen Facturado : Volumen de agua que la empresa facturó durante los últimos doce meses. </p>	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.

Continuación del Anexo 1
INDICADORES DE GESTION Y RESULTADOS
PARA LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO

4.4 Continuidad del servicio	<p>FORMULA $\left[1 - \frac{\sum (H_i \times C_i)}{H \times C_s} \right] \times 100 \%$</p> <p>INFORMACIÓN NECESARIA : Registro sobre tiempo de suspensión del servicio y registro de usuarios donde: H = horas totales por año = 8.760 H_i = Horas suspendidas durante la interrupción i C_i = # de usuarios afectados por la interrupción i C_s = # total de usuarios del sistema</p>	Muestra el porcentaje de tiempo promedio en el año en que se presta el servicio, exceptuando las interrupciones debidas a labores de mantenimiento o reparación de daños.
5. INDICADORES - SERVICIO DE ASEO		
5.1 Continuidad del Servicio	<p>FORMULA $\left[1 - \frac{\sum (D_i \times U_i)}{U_p \times D} \right] \times 100 \%$</p> <p>INFORMACIÓN NECESARIA : Registro sobre veces al año en que se dejó de prestar el servicio y registro de rutas donde: D_i = Número de veces en que no se prestó el servicio en la zona i , con respecto a las frecuencias establecidas en el contrato de condiciones uniformes. U_i = # de usuarios de la zona i D = Número de veces al año en que se debe prestar el servicio U_p = # total de usuarios</p>	Muestra el porcentaje promedio de días al año en que se prestó el servicio.
5.2 Disposición en Relleno Sanitario	<p>FORMULA $\frac{\text{Basura dispuesta en relleno sanitario}}{\text{Basura producida}} \times 100 \%$</p> <p>donde: Basura dispuesta en relleno sanitario: Toneladas de basura dispuestas en el relleno sanitario, en los últimos doce meses Basura producida : Estimativo de la basura producida en los últimos doce meses</p>	Refleja la calidad en la disposición de los residuos

ANEXO 2
INFORMACIÓN BÁSICA QUE ACOMPAÑA LOS
PLANES DE GESTIÓN Y RESULTADOS

INFORMACIÓN SOLICITADA	DEFINICIÓN
1. INFORMACIÓN GENERAL	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
1.1 Activo Corriente	Valor de los bienes sobre los cuales existe una expectativa razonable de convertirlos en efectivo o en servicios, venderlos o consumirlos a corto plazo, es decir, en un lapso no superior a un año a partir de la fecha del balance. Incluyen efectivo, cuentas por cobrar, inventarios, inversiones temporales y pagos anticipados. Dato tomado del Balance General.
1.2 Activo Total	Valor en pesos corrientes de todos los bienes que posee la empresa, lo integran el activo corriente, activo fijo, activos diferidos, activo a largo plazo y otros activos. Dato tomado de balance general
1.3 Costo de personal	Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante los últimos doce meses, por salarios, prestaciones, horas extras, y demás conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros. Discriminar por tipo de personal.
1.4 Cuentas por cobrar a clientes	Saldo en pesos corrientes al finalizar el período de análisis, de los pagos pendientes por concepto de la facturación en los últimos doce meses del servicio a los usuarios del sector oficial o particular, según el caso. Incluye cargos fijos, consumos, cargos de conexión, reconexión, multas e intereses d e mora. Discriminar entre oficial y particular.
1.5 Cuentas por cobrar a largo plazo	Saldo en pesos corrientes al finalizar el período de análisis, de los pagos pendientes por concepto de la facturación correspondiente a periodos superiores a doce meses. Incluye cargos fijos, consumos, cargos de conexión, reconexión, multas e intereses d e mora.. Discriminar por sector oficial y particular. y por tipo de servicio
1.6 Depreciación	Valor en pesos corrientes del valor del desgaste de los activos fijos para un periodo contable.
1.7 Gastos Administrativos	Valor en pesos corrientes de los gastos de facturación, medición, comerciales y personal administrativo.
1.8 Gastos Operacionales	Valor en pesos corrientes del total de gastos de operación y mantenimiento realizados por la empresa durante los últimos doce meses. Incluye gastos de personal operativo y de mantenimiento, materiales y suministros, químicos, energía, insumos, y, si es del caso, los gastos de arrendamiento de plantas. No se incluye depreciación ni intereses. Incluye pago del servicio de la deuda. Tipo de Información: Causación.
1.9 Gastos Totales	Valor en pesos corrientes por concepto de los gastos de operación, administración y financieros .
1.10 Ingresos operacionales	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas por la empresa a la totalidad de los usuarios del servicio, durante los últimos doce meses. Incluye cargos fijos, por consumo, conexiones, reconexiones, multas, sanciones, intereses por mora, subsidios, peajes y ventas en bloque. Tipo de Información: Causación.
1.11 Ingresos Totales	Valor en pesos corrientes de los recursos que realmente entraron a la empresa por concepto de facturación y otros conceptos.
1.12 Inventarios	Valor en pesos corrientes de bienes que tiene la entidad en bodega o almacenes. Dato tomado del Balance general
1.13 Inversión con Recursos Propios	Valor en pesos corrientes de los desembolsos realizados por la entidad, con cargo a recursos generados por la propia empresa .
1.14 Inversión Presupuestada	Valor en pesos corrientes de la inversión prevista a realizar por la entidad, durante un período dado, según el plan de inversiones.
1.15 Inversión Realizada	Valor en pesos corrientes de los desembolsos realizados por la entidad durante un período de análisis , con cargo a recursos generados por la propia empresa y a otras fuentes de financiación, para la realización del plan de inversiones.

1/ La información debe ser presentada en series históricas de los últimos tres años e información semestral del año en curso.

**Continuación del anexo No. 2
INFORMACIÓN BÁSICA QUE ACOMPAÑA LOS
PLANES DE GESTIÓN Y RESULTADOS**

INFORMACIÓN SOLICITADA	DEFINICIÓN
1. INFORMACIÓN GENERAL	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
1.16 Número de domicilios	Número de unidades familiares que existen en la zona de influencia de la entidad, a esa misma fecha, según la información oficial del DANE.
1.17 Número de empleados	Número total de personal de planta y por contrato de prestación de servicios . Discriminar entre operativos y administrativos
1.18 Número de reclamos recibidos	Número de reclamos recibidos durante los últimos doce meses
1.19 Número de reclamos atendidos	Número de reclamos atendidos en los últimos doce meses
1.20 Número de Suscriptores	Número de Personas naturales o jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. Especificar por servicio y discriminar por sector de consumo.
1.21 Número de usuarios	Número de personas naturales o jurídicas que se benefician con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde éste se presta o como receptor directo del servicio.
1.22 Pasivo Corriente	Valor en pesos corrientes de las obligaciones cuya cancelación debe hacerse en un lapso no superior a un año a partir de la fecha del balance. Dato tomado del Balance General.
1.23 Pasivo Largo Plazo	Valor en pesos corrientes de las obligaciones cuya cancelación debe hacerse en un lapso superior a un año a partir de la fecha del balance. Dato tomado del Balance General.
1.24 Pasivo Total	Valor total de las obligaciones de la empresa con terceras personas denominadas acreedores. Equivale a la suma de pasivos corrientes, pasivos a largo plazo y otros pasivos. Dato tomado del Balance General.
1.25 Patrimonio o Capital	Activo Total - Pasivo Total . Dato tomado del Balance General.
1.26 Recaudo de cartera	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en los últimos doce meses, por concepto de cargos fijos, consumos, conexión, reconexión, multas, intereses de mora y otros.
1.27 Servicio de la deuda	Valor en pesos de la amortización del capital, intereses y otros cargos de deuda . Información tomada del Estado de Perdidas y Ganancias.
1.28 Utilidad neta	Valor en pesos corrientes de la diferencia entre los ingresos totales y los gastos totales de la empresa, a cuyo saldo se le han descontado también los impuestos causados en el ejercicio .
1.29 Valor Facturado Usuario Final	Valor en pesos corrientes de las facturas expedidas para la totalidad de los usuarios en los últimos doce meses. Incluye cargos fijos, consumos, conexión, reconexión, intereses , multas .
1.30 Valor Recaudo Usuario Final	Valor en pesos corrientes de los pagos realizados por los usuarios finales en los últimos doce meses por concepto de la facturación de ese mismo período de : cargos fijos, consumos, conexión, reconexión, multas, intereses de mora y otros. Tipo de Información: Caja

1/ La información debe ser presentada en series históricas de los últimos tres años e información semestral del año en curso.

**Continuación del anexo No. 2
INFORMACIÓN BÁSICA QUE ACOMPAÑA LOS
PLANES DE GESTIÓN Y RESULTADOS**

INFORMACIÓN SOLICITADA	DEFINICIÓN
2. INFORMACIÓN ESPECIFICA	Acueducto
2.1 Daños reparados	Número de daños reportados y atendidos por la empresa
2.2 Daños reportados por año	Número de daños reportados a la empresa durante un periodo de un año
2.3 Existe tratamiento de aguas residuales	Mencionar si o no
2.4 Instalación de medidores	Programa de adquisición e instalación de medidores en cada año de vigencia del plan
2.5 Lecturas efectivas con micromedidor	Número de lecturas efectivamente leídas por la entidad en micromedidores
2.6 Longitud de redes	Número total de Kilómetros que mide la red instalada .
2.7 Número de análisis bacteriológicos	Número de análisis bacteriológicos realizados en los últimos doce meses que cumplen las normas de calidad
2.8 Número de horas de prestación del servicio	Número de horas promedio de prestación del servicio por periodo semanal
2.9 Número de análisis fisico-químicos realizados	Número de análisis fisico-químicos realizados en los últimos doce meses, que cumplen las normas de calidad
2.10 Número de reclamos atendidos	Número de reclamos atendidos en los últimos doce meses
2.11 Número de usuarios sin medición	Número de usuarios sin medición al finalizar el último año calendario
2.12 Número de medidores	Número de medidores instalados en operación a una fecha determinada.
2.13 Suspensión del servicio	Horas de suspensión del servicio al año y registro de usuarios afectados en cada suspensión.
2.14 Tiempo de respuesta a solicitudes	Número de días que la empresa tarda en atender una solicitud reportada a la misma.
2.15 Volumen de agua facturada	Volumen de agua que la empresa facturó durante los últimos doce meses.
2.16 Volumen de agua facturada con micromedición	m3 de agua que la empresa liquida y cobra a los suscriptores mediante micromedición
2.17 Volumen de agua facturada sin micromedición	m3 de agua que la empresa liquida y cobra a los suscriptores sin micromedición
2.18 Volumen de agua producida	Volumen de agua (m3) que la entidad introdujo al sistema de distribución durante los últimos doce meses, medida a la salida de tanques de almacenamiento, menos desperdicios por mantenimiento.
2.19 Volumen de agua tratada	m3 de agua a la salida de la planta de tratamiento que se inyecta al sistema de distribución

1/ La información debe ser presentada en series históricas de los últimos tres años e información semestral del año en curso.

Continuación anexo No. 2
INFORMACIÓN BÁSICA QUE ACOMPAÑA LOS
PLANES DE GESTIÓN Y RESULTADOS

INFORMACIÓN SOLICITADA	DEFINICIÓN
3. INFORMACIÓN ESPECIFICA	Aseo
3.1 Basura dispuesta en relleno sanitario	Toneladas de basura dispuestas en el relleno sanitario, en los últimos doce meses
3.2 Basura producida	Estimativo de la basura producida en los últimos doce meses
3.3 Basura recogida	Toneladas de basura recolectadas en los últimos doce meses
3.4 Número de veces que se recoge la basura	Frecuencia semanal de recolección efectiva de basura
3.5 Tipo de disposición final de la basura	Indicar cuales de las siguientes modalidades de disposición final reciben las basuras generadas en el ámbito geográfico de la entidad: quebradas y ríos, cielo abierto, relleno sin cobertura, relleno sanitario con cobertura . (Se entiende por relleno sanitario, la confinación y aislamiento de los residuos sólidos en un área mínima con compactación de los residuos, cobertura diaria de los mismos, control de gases y lixiviados y cobertura final).

1/ La información debe ser presentada en series históricas de los últimos tres años e información semestral del año en curso.

