

SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN AGUAS DE BOGOTÁ S.A. ESP

| PROCESO | NOMBRE INDICADOR | FRECUENCIA MEDICIÓN | RANGO ACEPTADO | RESULTADOS | | | | | | | | | | | | CARGO (S) RESPONSABLES DEL INDICADOR | Análisis de los resultados del indicador |
|---|--|---------------------|----------------|------------|------|------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|--|--|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | |
| ESTRATEGIA EMPRESARIAL (GERENCIA GENERAL) | GESTIÓN DE PQRS | MENSUAL | = 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | GERENCIA GENERAL (PROFESIONAL DE GERENCIA GENERAL) | En el mes de Agosto el comportamiento de las PQRS se cerraron en un 100%, recibiendo 6 en total de traslados de peticiones de varios proyectos, teniendo en cuenta el número de derechos de petición se dio respuesta todos en el tiempo correcto, sin embargo se tiene una observación y es que cuando se trasladan los documentos no se notifica al líder de este proceso a quien se le trasladó la comunicación, no se requiere acción correctiva sin embargo se debe tener en cuenta que para mediciones eficientes se debe informar a quien se le envía la PQRS para evitar procesos contenciosos. |
| ESTRATEGIA EMPRESARIAL (CONTROL DE GESTIÓN) | SIVICOF | MENSUAL | ≤ 0 DÍAS | 0 | 0 | -1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | ASESOR CONTROL DE GESTIÓN | Agosto: La información de la cuenta mensual de Julio que se transmite en el mes de agosto, se cargó el 12 de agosto de 2020, fecha límite establecida por el SIVICOF para transmitir la cuenta mensual. |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS | MENSUAL | ≤ 0 DÍAS | -1 | 0 | -5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | Durante el mes de agosto se cumplió con la presentación oportuna de las obligaciones tributarias nacionales correspondiente al Impuesto mensual de retención en la fuente el cual fue presentado y pagado el día 18 de agosto de 2020 día del vencimiento |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | ATENCIÓN SERVICIO TECNOLOGÍA | MENSUAL | = 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | <p>Para el caso del mes de Agosto, se atendieron 28 solicitudes que llegaron al correo de mesadeservicios@aguasdebogota.com y 99 solicitudes a jorge.silva@aguasdebogota.com.co para un total de 127 correos, de ellas se solucionó el 100% de las mismas, durante este mes se redujeron un poco las solicitudes vía correo a mesadeservicios@aguasdebogota.com.co, pero aumentaron a jorge.silva@aguasdebogota.com.co comparado al mes de julio, también aumentaron drásticamente en forma personal por las asistencias directas en oficina palermo, así como vía celular y en la plataforma microsoft teams.</p> <p>Para el caso de apoyo de impresiones se realizaron 43 impresiones, las cuales fueron realizadas en la impresora Hewlett Packard N476Nw en tamaño carta y en el plotter Hewlett Packard T-520, principalmente para el tema de Informes de proyecto humedales EAB.</p> <p>La mesa de servicios de tecnología, continúa atendiendo las solicitudes de los usuarios en los canales de comunicación por: correo electrónico mesadeservicios@aguasdebogota.com.co, para el caso de la línea de extensión telefónica 1243 progresivamente reinicia su operación, por el reintegro de personal por turnos y una vez se suspende el aislamiento obligatorio por la contingencia de COVID-19 y por la entrada en la nueva fase de aislamiento inteligente, se continúa la atención vía celular y personal en los turnos y asistencia del personal de TI.</p> <p>Se continúa operando todo el soporte remoto y la atención de la mesa de servicios de TI, actualmente se brinda soporte remoto simultáneamente a 27 usuarios en modo tele-trabajo. Se realizan apoyos en modo presencial, vía telefónica que no se han incluido en el conteo global del indicador, debido a que no tiene soporte de correo electrónico en su solicitud, este tipo de atención se realiza en las oficinas en palermo en los días que el personal de TI se encuentra en las oficinas.</p> <p>Se continúa brindando soporte remoto con la herramienta Microsoft Teams con buenos resultados, muchas de las solicitudes obedecen a soporte para utilización de la herramienta en equipos de Tele-trabajo (En Casa), implementación de reuniones, Videoconferencias y herramientas de colaboración en línea; se adjunta datos de la plataforma y los datos de atenciones y recursos utilizados con mesadeservicios@aguasdebogota.com.co y con</p> |

SEGUIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN AGUAS DE BOGOTÁ S.A. ESP

| PROCESO | NOMBRE INDICADOR | FRECUENCIA MEDICIÓN | RANGO ACEPTADO | RESULTADOS | | | | | | | | | | | | CARGO (S) RESPONSABLES DEL INDICADOR | Análisis de los resultados del indicador | | | | | | | | |
|--------------------------------|--|---------------------|----------------|------------|------|------|------|-------|------|------|-------|-----|-----|-----|-----|--------------------------------------|---|----------|----------------|-----------------|------------------|--------|-------------|--|-------|
| | | | | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | | | | | | | | | | |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL | CUATRIMESTRAL | = 100% | 68.7% | | | | 90.0% | | | | | | | | GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | Se tenían 2 actividades programadas para el segundo cuatrimestre del año 2020: diagnóstico Integral de Archivo y la modificación y actualización del Programa de Gestión Documental, ambas tuvieron un avance del 90%, correspondiente al diseño y elaboración de los documentos. Para estas actividades esta en trámite el proceso de las aprobaciones por parte de los respectivos responsables para cumplir a cabalidad al 100%. | | | | | | | | |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | FACTURACIÓN A CUENTES | MENSUAL | 100% | 75% | 89% | 88% | 88% | 75% | 67% | 71% | 63% | | | | | GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | Para el mes de Agosto de 2020 se tenía contemplado la facturación de 8 proyectos de los cuales solo se recibió la facturación de 5. Los siguientes proyectos no facturaron: * Humedales EAAB 714 * Senderos Entenubes 1442 * Usaquén La no facturación de los proyectos antes mencionados ocasionó que el indicador no se cumpliera llegando a un 63% de ejecución. Se recomienda a los responsables de cada área dar respuesta oportuna de las solicitudes de facturación para mantener el cumplimiento del indicador. | | | | | | | | |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | EXPEDICIÓN DE CDP'S | MENSUAL | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | Durante el mes de agosto se cumplió con la expedición de los CDP'S solicitados por las diferentes áreas de la empresa, todo dentro del tiempo establecido para este proceso (02 días hábiles según el ANS). Fueron 22 solicitudes comprendidas entre el 11 de agosto al 4 de septiembre de 2020. | | | | | | | | |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | MARGEN EBITDA | MENSUAL | ≥ 8% | 7,5% | 7,6% | 5,2% | 1,8% | 3,1% | 1,9% | 2,5% | 0,57% | | | | | GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | Tal como se ha explicado en periodos anteriores, el estado de emergencia generado por el COVID-19 sigue afectando la operación de algunos proyectos los cuales no están 100% operativos. Sumado a esto, para el mes de agosto los proyectos Humedales EAB e IDU Taches no estuvieron operativos, de igual forma el proyecto Canales disminuyó ingresos en un 20% con respecto al periodo inmediatamente anterior lo que conllevó a un decremento del margen EBITDA. <table><tr><td>Ingresos</td><td>33.435.954.035</td></tr><tr><td>Costos y gastos</td><td>(33.243.784.237)</td></tr><tr><td>margen</td><td>192.169.798</td></tr><tr><td></td><td>0,57%</td></tr></table> | Ingresos | 33.435.954.035 | Costos y gastos | (33.243.784.237) | margen | 192.169.798 | | 0,57% |
| Ingresos | 33.435.954.035 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Costos y gastos | (33.243.784.237) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| margen | 192.169.798 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 0,57% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | REPORTE DE INFORMACIÓN CONTABLE (PROVISIONES Y ESTIMACIONES DE INGRESOS Y GASTOS) PARA LOS CIERRES MENSUALES | MENSUAL | ≤ 0 DÍAS | 1 | 0 | -1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO | Para el mes de agosto la información fue remitida el día 05 la cual es la fecha límite establecida para el envío por parte de la persona encargada de consolidar y remitir el reporte. | | | | | | | | |
| GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL | ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN, ADICIÓN Y/O PRÓRROGA DE CONTRATOS | MENSUAL | = 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | | | SECRETARÍA GENERAL | Durante el mes de agosto se recibieron 17 solicitudes para elaboración de contratos/cartas de aceptación y 10 solicitudes para elaboración de otrosí, los cuales fueron atendidos en su totalidad | | | | | | | | |