

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%	100%	100%	91%	100%		GERENCIA GENERAL (PROFESIONAL DE GERENCIA GENERAL)	En el Indicador del mes de Noviembre se recibe 112 PQRS del cual se da respuesta a un 100%, recordando que el decreto 491 de 2020 nos permite dar respuesta a las solicitudes a los 30 días, se realiza el debido seguimiento de respuesta al final del mes para establecer el resultado.
ESTRATEGIA EMPRESARIAL (CONTROL DE GESTIÓN)	SIVICOF	MENSUAL	≤ 0 DÍAS	0	0	-1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		ASESOR CONTROL DE GESTIÓN	La información de la cuenta mensual de octubre que se transmitió en el mes de noviembre, se cargó el 11 de noviembre 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	0	-7	-7	-8		GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Durante el mes de noviembre se cumplió con la presentación oportuna de las obligaciones tributarias nacionales correspondiente a los impuesto de retención en la fuente e IVA 5to bimestre los cuales fueron presentados y pagados el día 17 de noviembre de 2020 día del vencimiento. También se realizó la presentación de impuestos distritales, el reteica correspondiente al 5to bimestre se presentó el 26 de noviembre 3 días antes del vencimiento y el impuesto de ICA del 5to bimestre que vencía el 18 de diciembre se presentó sin pago el 26 de noviembre.
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	ATENCIÓN SERVICIO TECNOLOGÍA	MENSUAL	= 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	<p>La mesa de servicios de tecnología, continúa atendiendo las solicitudes de los usuarios en los canales de comunicación por: correo electrónico mesadeserviciostl@aguasdebogota.com.co, para el caso de la línea de extensión telefónica 1243 continúa su operación, se continúa la atención vía celular y personal en los turnos y asistencia del personal de TI.</p> <p>Para el caso del mes de Noviembre, se atendieron 46 solicitudes que llegaron vía correo electrónico, de ellas se solucionó el 100% de las mismas, durante este mes aumentaron las solicitudes en forma personal de las asistencias y soportes en forma directa en oficina palermo y bodega, así como vía celular y en la plataforma microsoff teams, esto debido al aumento de asistencia personal por contingencia de COVID-19 y retorno a labores en oficinas.</p> <p>En la semana del 9 al 13 de noviembre se restringió la asistencia a la oficina, por orden de la dirección administrativa.</p> <p>Para el caso de apoyo de impresiones a color, se realizaron 31 impresiones, las cuales fueron realizadas en la impresora Hewlett Packard N476Nw en tamaño carta y en el plottter Hewlett Packard T-520, para el tema de informes de proyecto humedales EAB y sus anexos.</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 37 usuarios en modo tele-trabajo, incluyendo el tema de soporte en oficina para el tema de capacitación de sistema ERP.</p> <p>Se realizan apoyos en modo presencial, vía telefónica que no se incluyen 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 y las asistencias son personalizadas.</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 mesadeserviciostl@aguasdebogota.com.co y con mesadeserviciostl@aguasdebogota.com.co</p>

PROCESO	NOMBRE INDICADOR	MEDICIÓN	ACEPTADO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	INDICADOR	Análisis de los resultados del indicador
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	FACTURACIÓN A CLIENTES	MENSUAL	100%	75%	89%	88%	88%	75%	67%	71%	63%	75%	54%	77%		GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Para el mes de noviembre de 2020 se tenía previsto una facturación de 13 proyectos de los cuales solo se recibió facturación de 10. Los siguientes proyectos no facturaron en el mes. * Senderos Cerros * Senderos Entrenubes 1442 * Candelaria Como resultado, se evidencia la ejecución del indicador a un 77 %. 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%	100%	100%	100%		GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Durante el mes de noviembre 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 32 solicitudes.
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	MARGEN EBITDA	MENSUAL	≥ 8%	7,5%	7,6%	5,2%	1,8%	3,1%	1,9%	2,5%	0,57%	1,16%	1,55%	4,18%		GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Para el mes de noviembre todos los proyectos activos estuvieron 100% operativos lo que refleja una recuperación en el margen EBITDA acumulado, se espera que para el mes de diciembre esta tendencia se mantenga y al cierre de la vigencia 2020 se aproxime a la meta propuesta. Ingresos \$49.324.259.476. Costos y gastos (\$47.261.645.631); margen \$2.062.613.846, 4,18%.
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	0	4	0		GERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Para el mes de noviembre la información fue remitida a la fecha límite establecida para el envío por parte de la persona encargada de consolidar y remitir el reporte del área de proyectos. Fecha remitida 5 noviembre; fecha límite 5 noviembre.
GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL	ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN, ADICIÓN Y/O PRÓRROGA DE CONTRATOS	MENSUAL	= 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		SECRETARÍA GENERAL	En el mes de diciembre se recibieron ocho (8) solicitudes para elaboración de contrato/carta de Aceptación y catorce (14) solicitudes para elaboración de OtroSí, los cuales fueron atendidos en su totalidad.