



## SERVICIUDAD ESP

Código SPFO-11 | Versión 03

### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR IUS

Página 01

#### DIMENSIÓN D4-Eficiencia en la Gestión Empresarial (GE)

##### SUB-DIMENSIÓN: GE.1 - Eficiencia del Personal Administrativo y Recursos de Apoyo

<b>ÍNDICADOR:</b>	<b>GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador - PPAP</b>	<b>Código:</b>	<b>GE.1.1</b>
<b>DEFINICIÓN:</b>	El PPAP mide la proporción de trabajadores administrativos existentes por cada 1.000 suscriptores.		<input checked="" type="radio"/>
<b>JUSTIFICACIÓN:</b>	La gestión y resultados de una persona prestadora debe permitir identificar la relación existente entre el número de personal administrativo del prestador frente al mayor número de suscriptores entre los servicios prestados por el mismo. Dicha relación una vez estandarizada, permite evidenciar riesgos financieros, estratégicos, de cumplimiento, de imagen y operativos al prestador al occasionar un alto costo administrativo, o una insuficiencia en el personal requerido, comprometiendo su capacidad financiera y/u operativa.		
<b>NIVEL DE ANÁLISIS:</b>	Agregado a nivel de prestador, su resultado se replicará para cada Área de Prestación del Servicio - APS atendida por el mismo.		
<b>PERIODO DE EVALUACIÓN:</b>	Anual (Año Fiscal)		
<b>FORMULA:</b>	Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:  $PPAP = \sum_{g=1}^{PF} PPAP_g / PF$ Donde: <b>PPAP:</b> Productividad del Personal Administrativo del Prestador, redondeado a dos (2) cifras decimales. <b>g:</b> Periodo de facturación, durante el año de evaluación, en el que se presentó el servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado, <b>g = {1,2,3,...,PF}</b> . En donde <b>g = 1</b> Corresponde al primer período de facturación que tenga su fecha de inicio dentro del año de evaluación, mientras <b>g = PF</b> corresponderá al último período de facturación que inicie en el año de evaluación, independiente que su fecha de terminación no se encuentre en el año de evaluación. <b>PF:</b> Número de períodos de facturación en los cuales se prestó el servicio público domiciliario de acueducto y/o alcantarillado durante el período de evaluación (año fiscal). <b>PPAP<sub>g</sub>:</b> Productividad del personal administrativo en el período de facturación <b>g</b> , de acuerdo con la siguiente fórmula:  $PPAP_g = NTA_g / (NSg / 1000)$ Donde: <b>NTA<sub>g</sub>:</b> Número total de personal administrativo en el período de facturación <b>g</b> , se incluyen el personal que realice labores administrativas sin discriminación del servicio prestado, siempre que estos sean; Acueducto y/o Alcantarillado y/o Aseo; del mismo modo, no se discrimina por tipo de vinculación ni por el número de horas laboradas, <b>NS<sub>g</sub>:</b> Número de suscriptores atendidos en el período de facturación <b>g</b> . Para lo cual se empleará la información asociada al servicio que presente el mayor número de suscriptores.		
<b>FUENTE DE INFORMACIÓN:</b>	SUI. Información asociada al reporte de "Personal por Categoría de Empleo" Resolución SSPD 20101300048765 o aquella que modifique, adicione, sustituya o aclare.		
<b>ESTANDAR DE MEDICIÓN:</b>	Durante la primera fase de implementación del IUS, este indicador tendrá calificación por reporte de la totalidad de la información requerida para el cálculo, de la siguiente manera  $\text{Calificación} = \begin{cases} 100 & \text{si reporta la información completa para el cálculo del indicador} \\ 0 & \text{si reporta incompleta la información o no la reporta} \end{cases}$		
<b>NORMALIZADO:</b>			
<b>Referente de Evaluación (Normalizada)</b>			
Segmento	Meta o Estandar de Medición	Escala de Medición	
Todos los prestadores	100	0 o 100	
Responsable de Indicador	Profesional de Talento Humano		

