
	SERVICIUDAD ESP		Código SPFO-11	Versión 03
	FICHA TECNICA DEL INDICADOR IUS		Pagina 01	

DIMENSIÓN D4 - Eficiencia en la Gestión Empresarial (GE)			
SUB - DIMENSIÓN: GE.3 - Gestión Social			
ÍNDICADOR:	GE.3.1 Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social - GS	Código:	GE:3.1
DEFINICIÓN:	El GS mide el gasto o costo por suscriptor relacionado a la gestión social desarrollada por el prestador en los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.		
JUSTIFICACIÓN:	La gestión y resultados de una persona prestadora debe permitir establecer si se destinan recursos para el desarrollo de una adecuada gestión social orientada a fortalecer la relación comercial y promover la cultura de pago, la implementación de mecanismos orientados a informar a los usuarios respecto de la prestación del servicio, aspectos institucionales, derechos de los usuarios, mecanismos de participación, entre otros, logrando así mejorar la relación entre los suscriptores y del prestador. Por otra parte, la falta de gestión social incide en el cumplimiento de estándares y metas y puede afectar la gestión comercial. Su incumplimiento genera riesgos de imagen, operativos, estratégicos y de cumplimiento.		
NIVEL DE ANÁLISIS:	Agregado al nivel de prestador, su resultado se replicará para cada área de prestación del servicio - APS del mismo		
PERIODO DE EVALUACIÓN:	Anual (Año Fiscal)		
FORMULA:	Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula: $GS = (CGGS / GOA_{AA}) \times 100$ Donde: GS: Relación de costos y gastos administrativos por gestión social, CGGS: Costos y gastos totales destinados a gestión social, haven referencia a los costos y gatos intangibles realizados <u>por el prestador</u> , sin incluir impuestos. corresponde al valor registrado en la contabilidad del prestador por concepto de erogaciones que realizó, durante el periodo de evaluación, con el fin de mejorar larelación con el suscritor, así como las actividades que inciden en esl mejoramiento de la cultura ciudadana frente aspectos relacionado con la prestación de los servicios publicos domiciliarios de acueducto y/o alcangtarillado. Se incluyen las cuentas representan los recursos destinados por la empresa prestadora en educación ambienta, uso eficiente de agua, y saneamiento, de conformidad con las disposiciones legales. GOA _{AA} : Costos operativos y gastos administrativos generados durante el periodo de evalauación correspondientes a la proporción para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y /o alcantarillado. Se deben incluir todas las erogaciones asociadas a la prestación de los públicos dmiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, incluidas las generadas por la actividad comercial, así como los depreciaciones y amortizaciones.		
FUENTE DE INFORMACIÓN:	SUI. Para la variable GOA: Formulario [900017g] FC01-7 para los grupos 1 individual directo e individual indirecto. Grupo 2 individual indirecto. Resolución 414 de 2014 y Resolución 533 de 2015, o aquellas que las modifiquen, adicionen, sustituyan o aclaren.		
ESTANDAR DE MEDICIÓN:	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 <div>$Calificación = \begin{cases} 100 & \text{si reporta la información completa para el cálculo del indicador} \\ 0 & \text{si reporta incompleta la información o no la reporta} \end{cases}$</div>		
NORMALIZADO:			
Referente de Evaluación (Normalizada)			
Segmento	Meta o Estandar de Medición		Escala de Medición
Grandes y Pequeños prestadores	100		0 o 100
Responsable de Indicador	Profesional de Presupuesto - Técnico de Contabilidad		