

EJECUCIÓN METAS POR OBJETIVO PLAN ESTRATÉGICO 2013-2017 SEDAPAR S.A.
 Reformulado de acuerdo a Metas de Gestión para SEDAPAR S.A. aprobadas por SUNASS con Resolución N° 036-2014-SUNASS-CD del 22 de diciembre 2014

OBJETIVO ESTRATEGICO	INDICADOR	Unidad de Medida	Año Base 2012	META					Ejec 2017	Responsable		
				2013 (Real)	2014 (Real Diciemb.)	2015	Ejec 2015	2016			Ejec 2016	2017
OE1 LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE A TRAVÉS DEL MEJORAMIENTO Y AMPLIACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	Cloro Residual	%	98.57	98.49	99.48	99.47	99.91	99.47	99.47	99.85	Dpto de Control de Calidad, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
	Turbiedad	%	99.90	99.97	99.95	99.95	99.93	99.95	99.50	99.95	Dpto de Control de Calidad, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
	Continuidad de agua potable	horas/día	22.74	22.78	22.73	23.20	23.33	23.20	23.29	23.46	Gerencia de Producción, Gerencia de Proyectos, Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
	Nuevas Conexiones de Agua Potable	Número	16,683	15,941	16,566	9,719.00	14,419.00	5,228.00	8,606	8,348	Gerencia de Proyectos, Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
	Nuevas Conexiones de Alcantarillado	Número	11,105	7,912	15,743	17,133.00	14,202.00	4,209.00	11,792	10,363	Gerencia de Proyectos, Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
	Tratamiento de Aguas Servidas	l/ps	123.04	131.13	115.93	186	129.96	1,066	161.04	1,066	Gerencia de Producción, Gerencia de Proyectos, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
	Presión Máxima	m.c.a	33.34	28.94	32.73	50.00	40.45	50.00	41.28	50.00	Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
	Presión Mínima	m.c.a	20.12	18.42	22.23	10.00	19.58	10.00	18.25	10.00	Gerencia de Operaciones, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
	Nivel de Microsidad	Meses	5.20	4.53	4.27	3.90	4.74	3.80	4.13	3.70	3.90	Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	Conexiones Activas de agua potable	%	88.71	93.56	93.08	94.00	92.93	94.00	92.60	95.00	93.60	Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
OE2 SEGURAR LA SOSTENIBILIDAD ECONOMICA DE LA EMPRESA	Relacion de Trabajo	Indice	0.67	0.70	0.66	0.70	0.65	0.66	0.64	0.65	Gerencia de Servicio al Cliente, Subgerencia de Recursos, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte	
	Tarifa Media	S./M3	1.91	1.97	2.01	2.02	2.26	2.24	2.22	2.24	2.35	Gerencia de Servicio al Cliente, Subgerencia de Recursos
	Incremento anual de nuevos medidores	Número				2,131	8,665	5,180	12,233	4,231	3,760	Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Proyectos y Desarrollo Técnico, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	Renovación anual de medidores	Número			29,022	3,852			19,076	32,132	81,602	Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Proyectos y Desarrollo Técnico, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	Nivel de Micromedición	%	92.26	88.40	88.62	91.00	85.30	92.50	88.84	93.00	89.04	Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicio al Cliente, Gerencia de Proyectos y Desarrollo Técnico, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	Agua no Facturada	%	29.13	33.31	33.59	33.00	32.76	33.00	34.07	30.00	30.38	Gerencia de Operaciones, Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	Personal por cada 1000 conexiones de Agua Potable	Número	2.44	2.36	2.21	2.22	2.18	2.22	2.13	2.22	2.27	Subgerencia de Recursos
	Actualización de Catastro Comercial de Agua Potable y Alcantarillado	%				62.09	69.80	100.00	100.00	100.00	100.00	Gerencia de Proyectos, Gerencia de Servicios al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	Actualización de Catastro Técnico de Agua Potable y Alcantarillado	%				60.00	60.00	70.00	100.00	80.00	90.00	Gerencia de Proyectos, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	Reclamos comerciales recibidos por cada mil conexiones	Número	37.29	46.75	54.27	45.00	47.35	45.00	53.63	45.00	52.54	Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
OE4 MEJORAR LA IMAGEN EMPRESARIAL	Indice de reclamos atendidos	%	95.44	96.08	90.82	95.00	95.02	98.00	94.96	98.00	95.51	Gerencia de Servicio al Cliente, Zona Centro, Zona Sur, Zona Norte
	Grado de Aprobación de la Empresa por el usuario	%	20.80	70.00	57.30	60.00	57.30	65.00	68.00	70.00	68.00	Dpto de Imagen Institucional, Gerencia de Servicio al Cliente
	Nivel de aceptación de Medios de Comunicación	%	53.00	52.00	40.00	52.00	61.25	65.00	73.00	70.00	60.00	Dpto de Imagen Institucional, Gerencia de Servicio al Cliente
	Indice de reclamos fundados por cada 1 000 conexiones activas Agp	Número	12.59	24.29	23.47	20.00	9.10	20.00	14.91	20.00	15.79	Gerencia de Servicio al Cliente
OE5 MEJORAR EL CLIMA LABORAL Y ESTILO DE LIDERAZGO	Medición del Perfil Clima y Cultura Laboral (Nivel del 1=Muy desfavorable al 5=Muy favorable)	Nivel		2.80	3.00	2.93	3.50	2.92	3.80	2.92	Subgerencia de Recursos	
	Capacitación ejecutada/Capacitación programada	%		98.45	100.00	80.00	100.00	95.68	100.00	92.00	Subgerencia de Recursos	

Relacion de trabajo, conexiones activas en funcion a metodologia SUNASS de resolucioón 010-2006-SUNASS-CD

