

## INFORME INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS DIFERENTES PROCESOS DE EMPOCALDAS S.A E.S.P., CORRESPONDIENTE A LOS MESES DE JUNIO A SEPTIEMBRE DE 2023

Los indicadores de gestión son la clave de una organización, ya que permite medir si se cumplen los objetivos estratégicos, estos indicadores son utilizados para mostrar los cambios y progresos que se realizan para lograr los resultados planeados.

Los líderes de Procesos se encargarán de realizar presentación de sus indicadores a cargo para determinar el estado de desempeño de cada proceso, con el fin de implementar acciones correctivas y detectar oportunidades de mejora.

El Departamento de Planeación y Proyectos, consolida los Indicadores de Gestión y envía a todos los funcionarios para su información y demás fines.

Seguidamente se muestran los indicadores por Proceso:

### INDICADORES POR SECCIONAL, Y CON REPORTE MES A MES.GESTIÓN

#### COMERCIAL

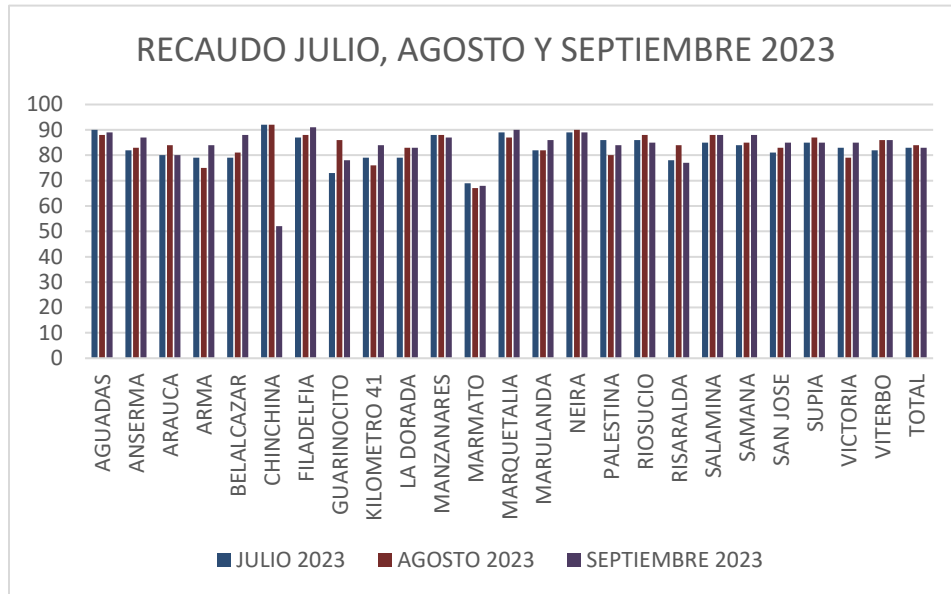
#### 1. Indicador: RECAUDO

##### 1.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	RECAUDO
FÓRMULA	Valor recaudo mes / Valor facturado del mes x 100
META	≥90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe de Facturación

## 1.2. Resultado

SECCIONAL	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023
AGUADAS	90	88	89
ANSERMA	82	83	87
ARAUCA	80	84	80
ARMA	79	75	84
BELALCAZAR	79	81	88
CHINCHINA	92	92	52
FILADELFIA	87	88	91
GUARINOCITO	73	86	78
KILOMETRO 41	79	76	84
LA DORADA	79	83	83
MANZANARES	88	88	87
MARMATO	69	67	68
MARQUETALIA	89	87	90
MARULANDA	82	82	86
NEIRA	89	90	89
PALESTINA	86	80	84
RIOSUCIO	86	88	85
RISARALDA	78	84	77
SALAMINA	85	88	88
SAMANA	84	85	88
SAN JOSE	81	83	85
SUPIA	85	87	85
VICTORIA	83	79	85
VITERBO	82	86	86
TOTAL	83	84	83



En el grafico anterior, se puede observar el Indicador comparativo Julio, Agosto, Septiembre de 2023.

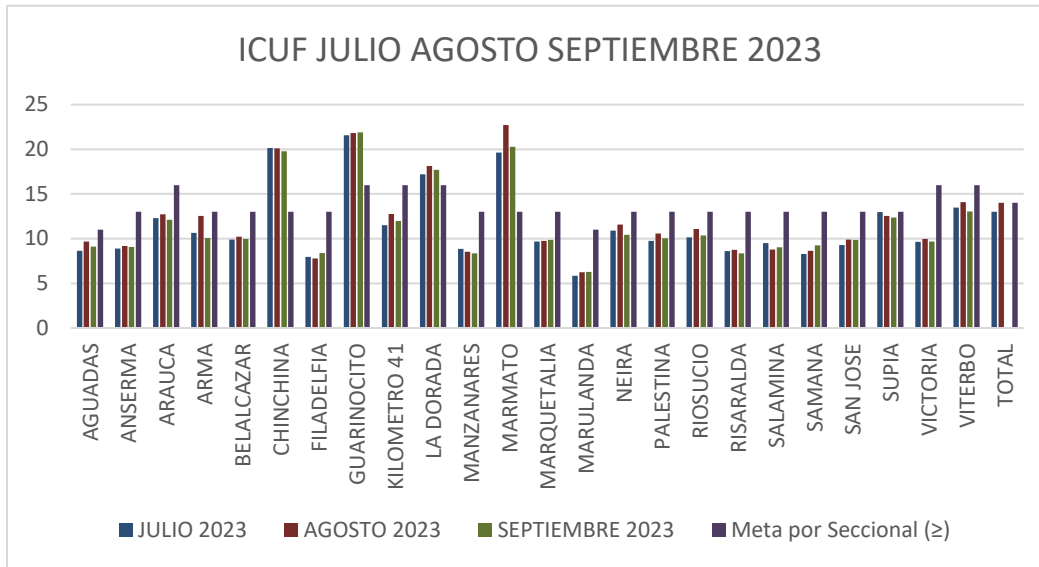
## 2. Indicador: ICUF (Índice de Consumo por Usuario Facturado)

### 2.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	ICUF (Índice de consumo por Usuario facturado)
FÓRMULA	Volumen de agua facturada Número de suscriptores
META	Por Seccional
UNIDAD DE MEDIDA	m3/suscriptor/ mes
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe Departamento Comercial

## 2.2. Resultado

SECCIONAL	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	Meta por Seccional (≥)
AGUADAS	8,65	9,68	9,12	11
ANSERMA	8,9	9,19	9,06	13
ARAUCA	12,3	12,73	12,1	16
ARMA	10,65	12,54	10,06	13
BELALCAZAR	9,9	10,2	9,97	13
CHINCHINA	20,15	20,11	19,78	13
FILADELFIA	7,97	7,79	8,39	13
GUARINOCITO	21,56	21,82	21,88	16
KILOMETRO 41	11,5	12,76	11,97	16
LA DORADA	17,19	18,12	17,71	16
MANZANARES	8,84	8,54	8,35	13
MARMATO	19,63	22,72	20,27	13
MARQUETALIA	9,67	9,76	9,87	13
MARULANDA	5,86	6,23	6,29	11
NEIRA	10,88	11,57	10,43	13
PALESTINA	9,74	10,58	10,03	13
RIOSUCIO	10,15	11,07	10,36	13
RISARALDA	8,62	8,74	8,34	13
SALAMINA	9,49	8,8	9,05	13
SAMANA	8,28	8,64	9,26	13
SAN JOSE	9,29	9,91	9,85	13
SUPIA	12,96	12,55	12,36	13
VICTORIA	9,66	9,98	9,68	16
VITERBO	13,49	14,09	13,03	16
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>14</b>



En los cuadros anteriores, se puede observar el Indicador comparativo Junio, Julio y Agosto 2023.

## SERVICIO DE ACUEDUCTO

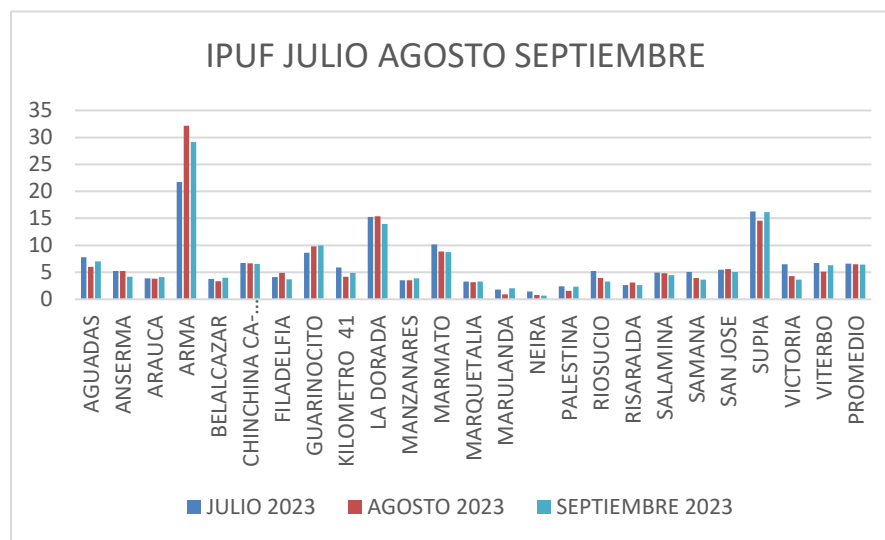
### 3. Indicador: IPUF (índice de pérdidas por usuario facturado)

#### 3.1. Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>IPUF(Índice de pérdidas por usuario facturado)</b>
FÓRMULA	IPUF = ISUF – ICUF
META	Por Seccional
UNIDAD DE MEDIDA	m3/suscriptor/ mes
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Inspector de Agua no contabilizada (IANC)

### 3.2 Resultado

SECCIONAL	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023	Meta por Seccional (≤6)
AGUADAS	7,81	6,04	7,03	9,54
ANSERMA	5,24	5,27	4,18	6,55
ARAUCA	3,9	3,82	4,11	7,44
ARMA	21,76	32,14	29,14	22,24
BELALCAZAR	3,76	3,34	3,99	6
CHINCHINA CA-CV	6,71	6,66	6,52	6,83
FILADELFIA	4,1	4,91	3,73	6,8
GUARINOCITO	8,61	9,81	10,01	7,37
KILOMETRO 41	5,92	4,18	4,91	8,67
LA DORADA	15,25	15,41	13,97	10,07
MANZANARES	3,53	3,55	3,9	7,1
MARMATO	10,17	8,86	8,73	33,86
MARQUETALIA	3,27	3,16	3,28	6
MARULANDA	1,82	0,89	2,03	6
NEIRA	1,42	0,82	0,69	6
PALESTINA	2,4	1,58	2,34	6
RIOSUCIO	5,24	3,95	3,27	8,61
RISARALDA	2,61	3,08	2,65	6,45
SALAMINA	4,93	4,85	4,48	6
SAMANA	5,05	3,96	3,64	6
SAN JOSE	5,47	5,58	5,08	6,63
SUPIA	16,27	14,55	16,17	12,32
VICTORIA	6,49	4,32	3,65	8,49
VITERBO	6,7	5,15	6,33	10,17
PROMEDIO	6,6	6,49	6,41	9,54



En el cuadro y gráfica anterior, se muestra el comparativo Junio, Julio, Agosto, Septiembre de 2023 del Indicador Índice de pérdidas por usuario facturado.

#### 4. Indicador: IRCA (índice de riesgo de calidad del agua)

##### 4.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	IRCA (Índice de riesgo de calidad de agua)
FÓRMULA	$\frac{\sum \text{puntaje de riesgos asignado a las características no aceptables}}{\sum \text{puntaje de riesgos asignado a todas las características analizadas}}$
META	entre 0 y 5 (sin riesgo)
UNIDAD DE MEDIDA	Puntos
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Jefe Sección Técnica y Operativa

##### 4.2. Resultado

El Indicador del IRCA, cumple con la meta establecida (entre 0 y 5 sin riesgo) y su resultado es 0% en las 24 Seccionales

#### 5. Indicador: CONTINUIDAD DEL SERVICIO

##### 5.1. Ficha del Indicador

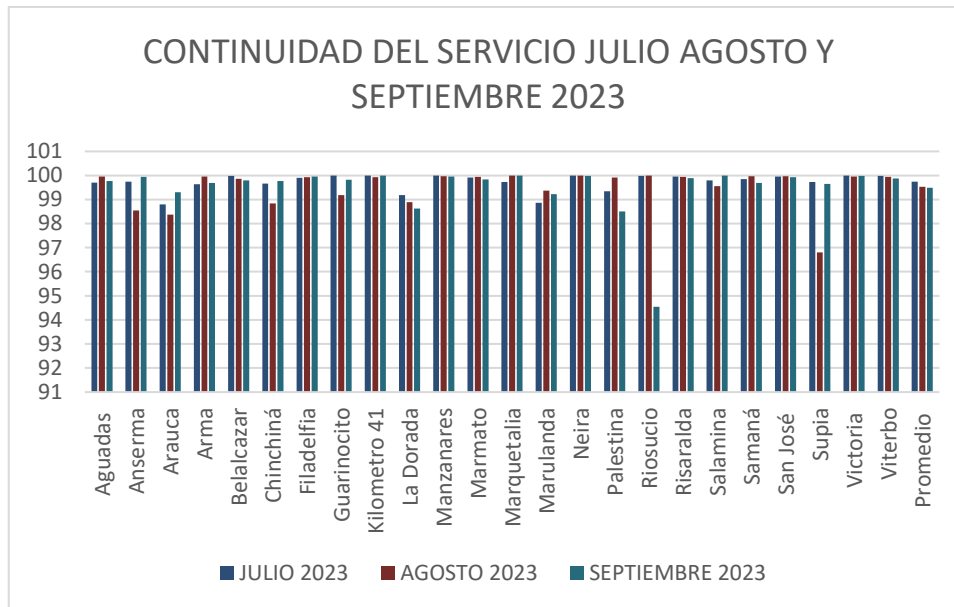
INDICADOR	CONTINUIDAD DEL SERVICIO
FÓRMULA	$\frac{\text{Horas del mes} - \text{Horas de suspensión del servicio}}{\text{Horas del mes}} * 100$
META	≥98.36 (Resolución 688 de 2014)
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ACUEDUCTO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniería

##### 5.2. Resultado

SECCIONAL	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023
Aguadas	99,7	99,96	99,77
Anserma	99,74	98,55	99,94
Arauca	98,8	98,37	99,31
Arma	99,63	99,95	99,69
Belalcazar	99,98	99,86	99,79
Chinchiná	99,66	98,84	99,77
Filadelfia	99,9	99,93	99,96
Guarinocito	100	99,19	99,82
Kilometro 41	100	99,93	100
La Dorada	99,18	98,89	98,63
Manzanares	99,99	99,97	99,95
Marmato	99,92	99,94	99,83
Marquetalia	99,73	100	100
Marulanda	98,86	99,37	99,23
Neira	99,99	100	99,98
Palestina	99,34	99,91	98,51
Riosucio	99,98	99,99	94,55

2 Manizales -Caldas

Risaralda	99,96	99,94	99,89
Salamina	99,8	99,56	99,99
Samaná	99,85	99,97	99,69
San José	99,95	99,97	99,93
Supía	99,73	96,81	99,65
Victoria	100	99,95	99,98
Viterbo	99,98	99,94	99,87
Promedio	99,74	99,53	99,49



El comportamiento del Indicador de continuidad muestra el porcentaje (%) de servicio que recibieron los usuarios en los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2023, frente a una meta establecida en la Resolución 688 de  $\geq 98.36\%$ . (Meta aplicable a todas las Seccionales).

## SERVICIO DE ALCANTARILLADO

### 6. Indicador: MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO POZOS

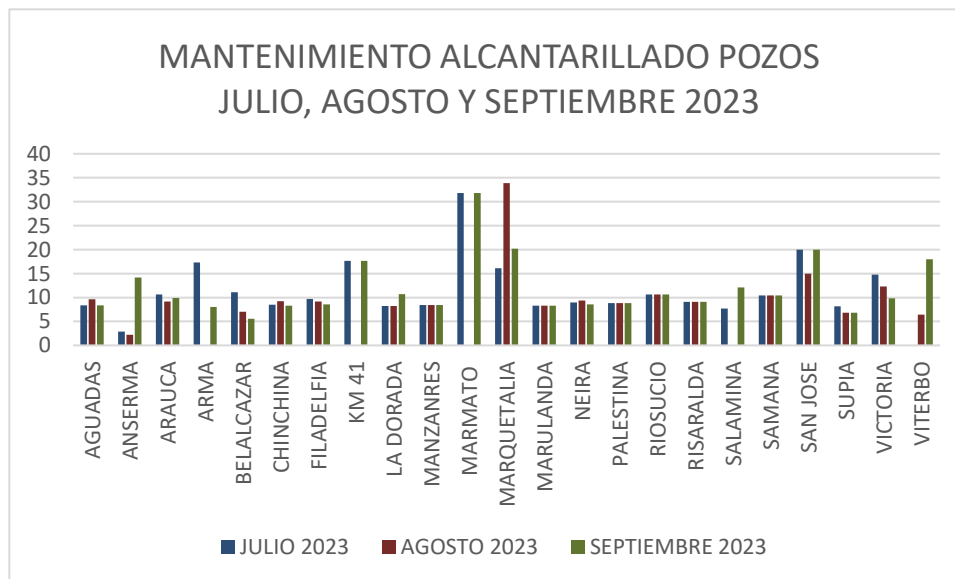
#### 6.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO(POZOS)
FÓRMULA	Pozos limpiados / Total de pozos x 100
META	8.33 Mensual y al término de la vigencia la meta será del 100 en cada Seccional
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	SERVICIO DE ALCANTARILLADO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniería



## 6.2 Resultado

SECCIONAL	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023
AGUADAS	8,39	9,63	8,39
ANSERMA	2,89	2,25	14,15
ARAUCA	10,62	9,14	9,88
ARMA	17,33	0	8
BELALCAZAR	11,11	7,04	5,56
CHINCHINA	8,47	9,2	8,32
FILADELFIA	9,71	9,14	8,57
KM 41	17,65	0	17,65
LA DORADA	8,26	8,26	10,73
MANZANRES	8,42	8,42	8,42
MARMATO	31,82	0	31,82
MARQUETALIA	16,13	33,87	20,16
MARULANDA	8,33	8,33	8,33
NEIRA	8,98	9,38	8,58
PALESTINA	8,84	8,84	8,84
RIOSUCIO	10,64	10,64	10,64
RISARALDA	9,09	9,09	9,09
SALAMINA	7,67	0	12,09
SAMANA	10,42	10,42	10,42
SAN JOSE	20	15	20
SUPIA	8,16	6,8	6,8
VICTORIA	14,78	12,32	9,85
VITERBO	0	6,45	17,97



El Indicador de Pozos se presenta por los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2023

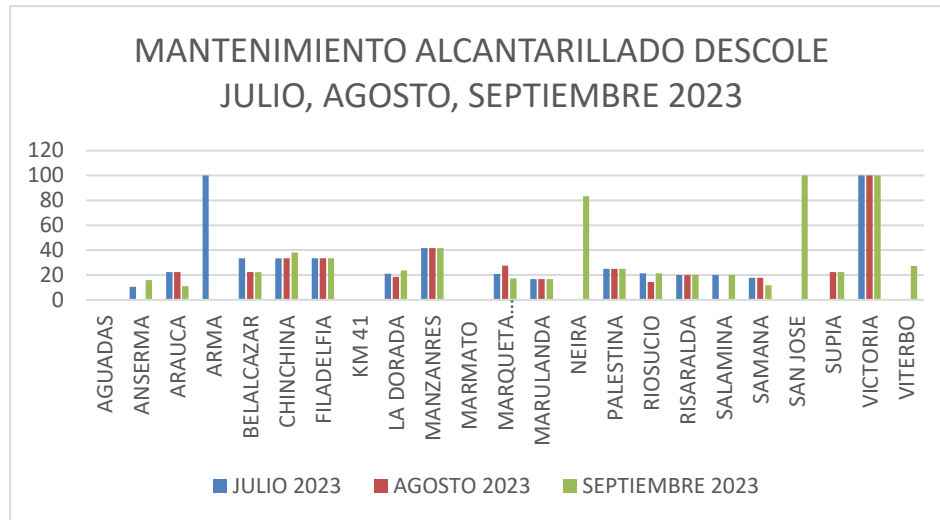
## 7. Indicador: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO DESCOLES

### 7.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO(DESCOLES)
FÓRMULA	Descoles limpiados / Total de descoles x 100
META	Teniendo en cuenta que el mantenimiento se realiza en dos rondas: enero a junio primera ronda y julio a diciembre 2 ronda la meta seria:16:67 por mes y a Junio 100, para la segunda ronda: 16.67 por mes y a diciembre 100.
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN DE ALCANTARILLADO
RESPONSABLE	Auxiliar de Ingeniera

### 7.2. Resultado

SECCIONAL	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023
AGUADAS	0	0	0
ANSERMA	10.53	0	15.79
ARAUCA	22.23	22.23	11.11
ARMA	100.02	0	0
BELALCAZAR	33.34	22.23	22.23
CHINCHINA	33.34	33.34	38.1
FILADELFIA	33.34	33.34	33.34
KM 41	0	0	0
LA DORADA	21.06	18.42	23.69
MANZANRES	41.68	41.68	41.68
MARMATO	0	0	0
MARQUETALIA	20.69	27.59	17.24
MARULANDA	16.67	16.67	16.67
NEIRA	0	0	83.35
PALESTINA	25.01	25.01	25.01
RIOSUCIO	21.43	14.29	21.43
RISARALDA	20	20	20
SALAMINA	20	0	20
SAMANA	17.65	17.65	11.77
SAN JOSE	0	0	100.02
SUPIA	0	22.23	22.23
VICTORIA	100.02	100.02	100.02
VITERBO	0	0	27.28



El Indicador de Descoles se presenta por los meses de Julio, Agosto y Septiembre de 2023.

## GESTIÓN JURIDICA

### 8. Indicador: PQRs (Peticiónes, Quejas y Reclamos)

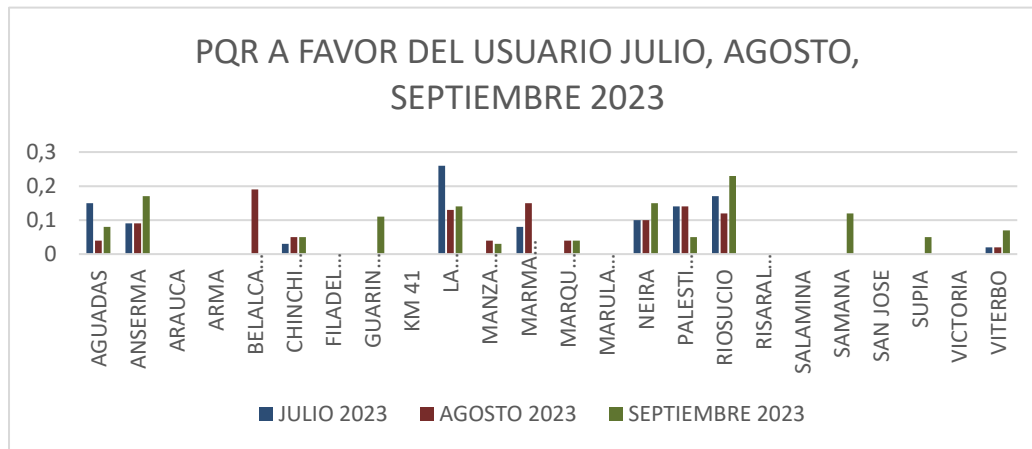
#### 8.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	PQRs (Peticiónes, Quejas y Reclamos)
FÓRMULA	# de quejas resueltas a favor del usuario /# usuarios por seccional x 100
META	≤0.5 del total de usuarios x seccional
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe de la Oficina PQRs

#### 8.2 Resultado

SECCIONAL	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023
AGUADAS	0,15	0,04	0,08
ANSERMA	0,09	0,09	0,17
ARAUCA	0	0	0
ARMA	0	0	0
BELALCAZAR	0	0,19	0
CHINCHINA	0,03	0,05	0,05
FILADELFIA	0	0	0
GUARINOCITO	0	0	0,11
KM 41	0	0	0
LA DORADA	0,26	0,13	0,14
MANZANRES	0	0,04	0,03
MARMATO	0,08	0,15	0

MARQUETALIA	0	0,04	0,04
MARULANDA	0	0	0
NEIRA	0,1	0,1	0,15
PALESTINA	0,14	0,14	0,05
RIOSUCIO	0,17	0,12	0,23
RISARALDA	0	0	0
SALAMINA	0	0	0
SAMANA	0	0	0,12
SAN JOSE	0	0	0
SUPIA	0	0	0,05
VICTORIA	0	0	0
VITERBO	0,02	0,02	0,07



En el cuadro observamos comparativo en Quejas a favor del usuario PQRS de Julio, Agosto y Septiembre del año 2023.

## 9 Indicador: CARTERA ACUEDUCTO

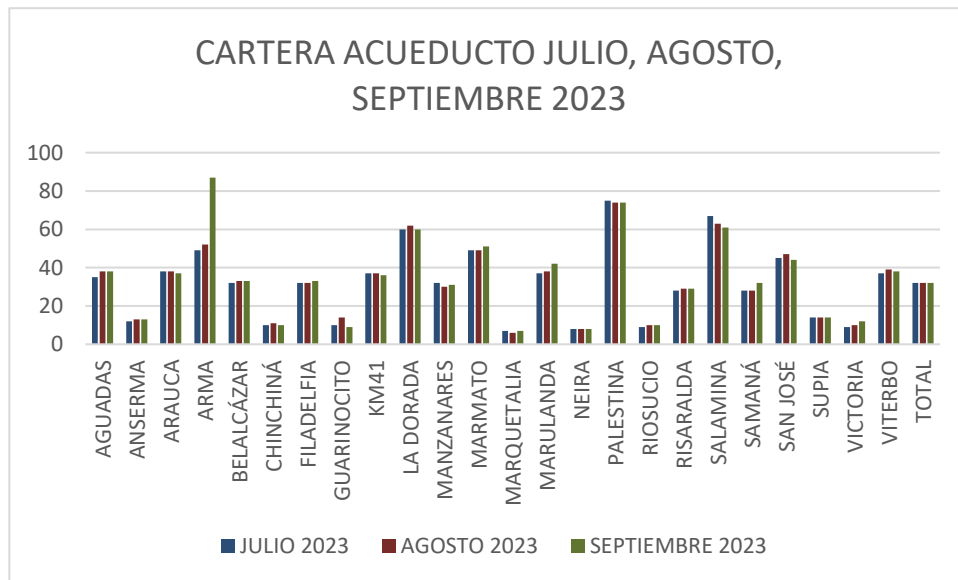
### 9.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>CARTERA ACUEDUCTO</b>
FÓRMULA	$(\text{Saldo de C x C}) \times 365$ díaValor facturado
META	≤45
UNIDAD DE MEDIDA	Días
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe Cartera

### 9.2 Resultado

SECCIONAL	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023
AGUADAS	35	38	38
ANSERMA	12	13	13
ARAUCA	38	38	37
ARMA	49	52	87
BELALCÁZAR	32	33	33
CHINCHINÁ	10	11	10

FILADELFIA	32	32	33
GUARINOCITO	10	14	9
KM41	37	37	36
LA DORADA	60	62	60
MANZANARES	32	30	31
MARMATO	49	49	51
MARQUETALIA	7	6	7
MARULANDA	37	38	42
NEIRA	8	8	8
PALESTINA	75	74	74
RIOSUCIO	9	10	10
RISARALDA	28	29	29
SALAMINA	67	63	61
SAMANÁ	28	28	32
SAN JOSÉ	45	47	44
SUPIA	14	14	14
VICTORIA	9	10	12
VITERBO	37	39	38
TOTAL	32	32	32



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el Cartera de Acueducto en lavigencia Julio, Agosto, Septiembre 2023.

## 10 Indica Indicador: CARTERA ALCANTARILLADO

### 10.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CARTERA ALCANTARILLADO
FÓRMULA	$(\text{Saldo de C x C}) \times 365 \text{ día}$ Valor facturado
META	$\leq 45$
UNIDAD DE MEDIDA	Días
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe de Cartera

### 10.2. Resultado

SECCIONAL	JULIO 2023	AGOSTO 2023	SEPTIEMBRE 2023
Aguadas	35	36	36
Anserma	6	7	8
Arauca	37	37	35
Arma	37	37	70
Belalcazar	34	35	35
Chinchina	11	11	12
Filadelfia	30	30	31
Guarinocito	0	0	0
Kilometro 41	27	31	31
La Dorada	29	28	29
Manzanares	32	31	31
Marmato	26	29	31
Marquetalia	4	4	4
Marulanda	34	36	41
Neira	6	6	6
Palestina	43	44	46
Riosucio	14	13	14
Risaralda	12	14	13
Salamina	43	42	42
Samana	27	28	31
San Jose	34	37	32
Supia	10	9	9
Victoria	18	17	19
Viterbo	30	33	31
TOTAL	21	21	22



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el Comparativo de Cartera de Alcantarillado en lavigencia Julio, Agosto y Septiembre 2023.

**INDICADORES CON PERIODICIDAD MENSUAL GENERAL PROCESO:**

**GESTIÓN FINANCIERA**

**11. Indicador: OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS**

**11.1 Ficha del Indicador**

INDICADOR	OPORTUNIDAD EN LOS PAGOS
FÓRMULA	Pagos realizados / Obligaciones reconocidas(Recibidas en tesorería)
META	≥65
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN FINANCIERA
RESPONSABLE	Sección Tesorería

**11.2. Resultado**

JUNIO	JULIO	AGOSTO
94.22	97.72	98.21

## 12. Indicador: GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS

### 12.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	GRADO DE APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS
FÓRMULA	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$
META	$\geq 1$
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN FINANCIERA
RESPONSABLE	Jefe Sección Contabilidad

### 12.2. Resultado

JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
1,40	1,34	2,40

## INDICADORES CON PERIODICIDAD TRIMESTRAL

### 13. Indicador: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

#### 13.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO
FÓRMULA	$\frac{\sum \text{de avance Indicadores del Plan E}}{\text{Total de indicadores del PE}}$
META	$\geq 75$
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Coordinadora de Procesos

#### 13.1. Resultado

JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE 2023
73%
Resultado de avance del Tercer trimestre año 2023



#### 14. Indicador: AVANCE EN EL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

##### 14.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	AVANCE EN EL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL
FÓRMULA	promedio de la $\Sigma$ de avance del PlanAcción Institucional
META	25% (Por trimestre) 100% ( al cuarto trimestre)
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Coordinadora de Procesos

##### 14.2 Resultado

<b>JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE 2023</b>
56,96%
Resultado de avance del Tercer trimestre año 2023

#### 15 Indicador: ORDENACIÓN DE GASTO

##### 15.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>ORDENACIÓN DEL GASTO</b>
FÓRMULA	Total de gastos comprometidos /Total ingresos recaudados *100
META	IT Ingresos $\geq$ 25%Gastos $\leq$ 50% IIT Ingresos $\geq$ 50% Gastos $\leq$ 65% IIIT Ingresos $\geq$ 75%Gastos $\leq$ 85% IVT Ingresos $\geq$ 100% Gastos $\leq$ 100% Meta $\geq$ anual100% del presupuesto aprobado
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Jefe Presupuesto

## 15.2 Resultado

JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE 2023	
59 Ingresos 85 Gastos	
PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	70%

## 16 Indicador: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR

### 16.1.Ficha del Indicador

INDICADOR	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR
FÓRMULA	$\frac{\text{Valor ejecutado en la vigencia}}{\text{Valor POIR para la vigencia}} * 100$
META	25% Trimestre 50% Semestral
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL
RESPONSABLE	Coordinador Acueducto y Saneamiento Hídrico

## 16.2 Resultado

TRIMESTRE JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE 2023
26.78%

## 17 Indicador: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

### 17.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET
FÓRMULA	$\frac{\text{Horas del mes} - \text{Horas de interrupción del servicio}}{\text{Horas del mes}} * 100$
META	≥90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

## 17.2. Resultado

<b>JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE</b>
99,67%

## 18 Indicador: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO

### 18.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO/</b>
<b>FÓRMULA</b>	Porcentaje de solicitudes de servicio/tickets cerrados dentro de los SLAs (Service level agreement)
<b>META</b>	≥80 del SLAs

## 18.2. Resultado

<b>JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE</b>
99.6%

## 19 Indicador: LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO

### 18.1 Ficha del Indicador

<b>INDICADOR</b>	<b>LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO</b>
<b>FÓRMULA</b>	Llamadas solucionadas en el primer contacto/ Número de llamadas ingresadas en el primer contacto
<b>META</b>	≥80
<b>UNIDAD DE MEDIDA</b>	Porcentaje (%)
<b>PERIODICIDAD DE MEDICIÓN</b>	Trimestre
<b>PROCESO AL QUE PERTENECE</b>	GESTION INFORMATICA
<b>RESPONSABLE</b>	Jefe Sistemas

## 19.2. Resultado

<b>JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE DE 2023</b>
100%

## 20. Indicador: NUMERO DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD

### 20.1 Ficha del Indicador

UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

<b>INDICADOR</b>	<b>LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO</b>
FÓRMULA	Numero de violaciones de la seguridad solucionadas/Número de incidentes en lossistemas y la infraestructura presentados
META	≥80
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

## 20.2. Resultado

<b>JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE</b>
0%

### RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA, CONCLUSIONES, AVANCES:

- ❖ En cada uno de los indicadores, se podrá observar el comportamiento de estos por Seccional y en la parte superior de cada cuadro, se relaciona el año o mes a fin de que se pueda comparar los datos arrojados de un año a otro o de un mes a otro, y se pueda detectar incumplimientos de metas y así buscar estrategias de mejoramiento continuo.
- ❖ Los invitamos a socializar y analizar el informe de Indicadores de Gestión con el personal a cargo para que cada funcionario comprenda la importancia de ejercer una labor con calidad y que redunde en los mejoramientos de estos.

- ❖ Se invita a todo el personal que continúen reportando sus indicadores de gestión de manera

oportuna para que de esta manera se pueda obtener resultados y soluciones en el tiempo real.

- ❖ Próximamente se estaría realizando trabajo de seguimiento y control a los procedimientos establecidos en cada Proceso, con el fin de identificar falencias en estos y realizar reinducción donde sea necesario.

**“TODO LO QUE SE MIDE SE PUEDE CONTROLAR Y TODO AQUELLO QUE SE CONTROLA SE PUEDE MEJORAR”**

Atentamente,

**JUAN PABLO ZULUAGA CORREA**

Jefe Departamento Planeación y Proyectos

**MARTHA EUGENIA USMA CASTRO**

Coordinadora de Procesos