

INFORME INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS DIFERENTES PROCESOS DE EMPOCALDAS S.A E.S.P., A MARZO DE 2022

INDICADORES POR SECCIONAL, PROCESO, CON REPORTE MES A MES

GESTIÓN COMERCIAL

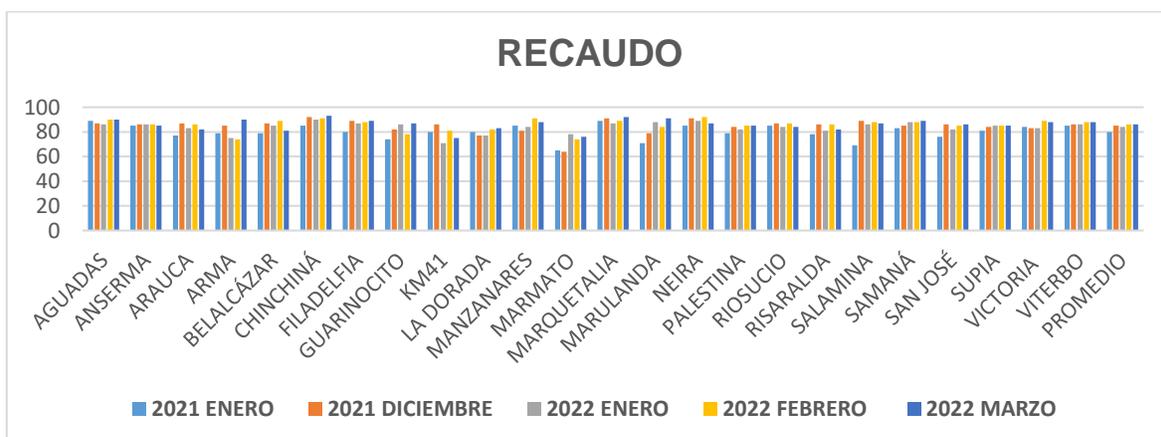
1. Indicador: RECAUDO 1.1. Ficha del Indicador

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	2021		2022		
	ENERO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
AGUADAS	89	87	86	90	90
ANSERMA	85	86	86	86	85
ARAUCA	77	87	83	86	82
ARMA	79	85	75	74	90
BELALCÁZAR	79	87	85	89	81
CHINCHINÁ	85	92	90	91	93
FILADELFIA	80	89	87	88	89

GUARINOCITO	74	82	86	78	87
KM41	80	86	71	81	75
LA DORADA	80	77	77	82	83
MANZANARES	85	81	84	91	88
MARMATO	65	64	78	74	76
MARQUETALIA	89	91	87	89	92
MARULANDA	71	79	88	84	91
NEIRA	85	91	89	92	87
PALESTINA	79	84	82	85	85
RIOSUCIO	85	87	84	87	84
RISARALDA	78	86	81	86	82
SALAMINA	69	89	86	88	87
SAMANÁ	83	85	88	88	89
SAN JOSÉ	76	86	82	85	86
SUPIA	81	84	85	85	85
VICTORIA	84	83	83	89	88
VITERBO	85	86	86	88	88
PROMEDIO	80	85	84	86	86



En el cuadro y gráfica anterior, se puede observar el Indicador de gestión de Recaudo, a marzo 2022.

2. **Indicador: ICUF (índice de consumo por usuario facturado)**

2.1 Ficha del Indicador

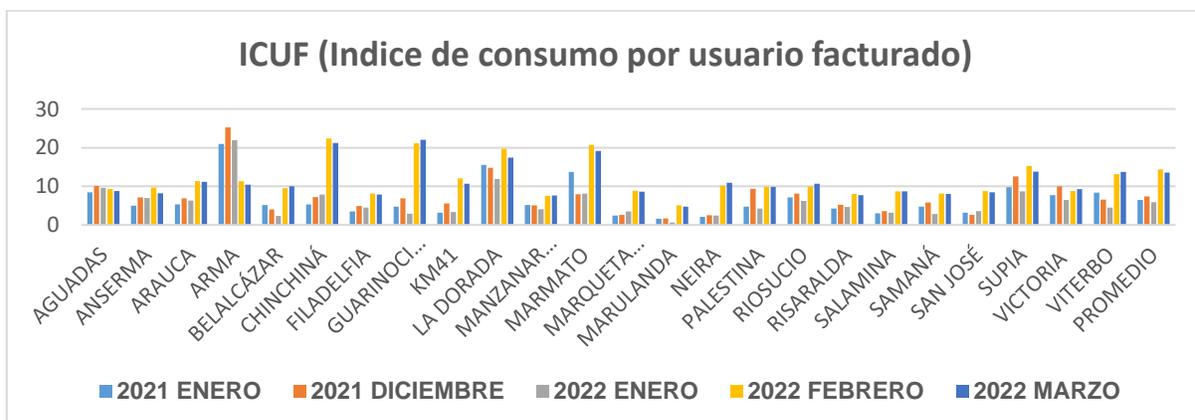
INDICADOR	ICUF (Índice de consumo por Usuario facturado)
FÓRMULA	Volumen de agua facturada Número de suscriptores
META	Por Seccional
UNIDAD DE MEDIDA	m3/suscriptor/ mes
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN COMERCIAL
RESPONSABLE	Jefe Departamento Comercial

2.2. Resultado

SECCIONAL	2021		2022			Meta por Seccional (≤)
	ENERO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	
AGUADAS	8,47	10,12	9,56	9,28	8,77	9,54
ANSERMA	5	7,11	6,92	9,66	8,18	6,55
ARAUCA	5,32	6,91	6,31	11,30	11,18	7,44
ARMA	20,97	25,25	21,93	11,31	10,45	22,24
BELALCÁZAR	5,19	4,03	2,34	9,52	9,97	6
CHINCHINÁ	5,3	7,22	7,85	22,34	21,22	6,83
FILADELFIA	3,49	4,87	4,52	8,14	7,90	6,8
GUARINOCITO	4,78	6,89	2,94	21,10	22,06	7,37

KM41	3,16	5,54	3,3	12,10	10,69	8,67
LA DORADA	15,54	14,74	11,93	19,72	17,41	10,07
MANZANARES	5,11	5,08	4,11	7,54	7,65	7,1
MARMATO	13,72	7,91	8,11	20,67	19,17	33,86
MARQUETALIA	2,44	2,63	3,47	8,85	8,64	6
MARULANDA	1,59	1,68	0,65	5,05	4,75	6
NEIRA	2,08	2,48	2,44	10,21	10,90	6
PALESTINA	4,75	9,38	4,25	9,83	9,87	6
RIOSUCIO	7,14	8,15	6,24	9,93	10,65	8,61
RISARALDA	4,26	5,24	4,63	8,05	7,69	6,45
SALAMINA	3,01	3,61	3,14	8,69	8,69	6
SAMANÁ	4,76	5,77	2,87	8,09	8,06	6
SAN JOSÉ	3,21	2,63	3,57	8,79	8,42	6,63
SUPIA	9,76	12,59	8,71	15,31	13,75	12,32
VICTORIA	7,68	9,98	6,48	8,77	9,26	8,49
VITERBO	8,37	6,59	4,48	13,17	13,73	10,17
PROMEDIO	6,46	7,35	5,86	14,36	13,51	9,54

ICUF (Indice de consumo por usuario facturado)



En el cuadro y gráfica anterior, se muestra el comportamiento del Indicador Índice de consumo por usuario facturado ICUF a marzo de 2022.

SERVICIO DE ACUEDUCTO

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

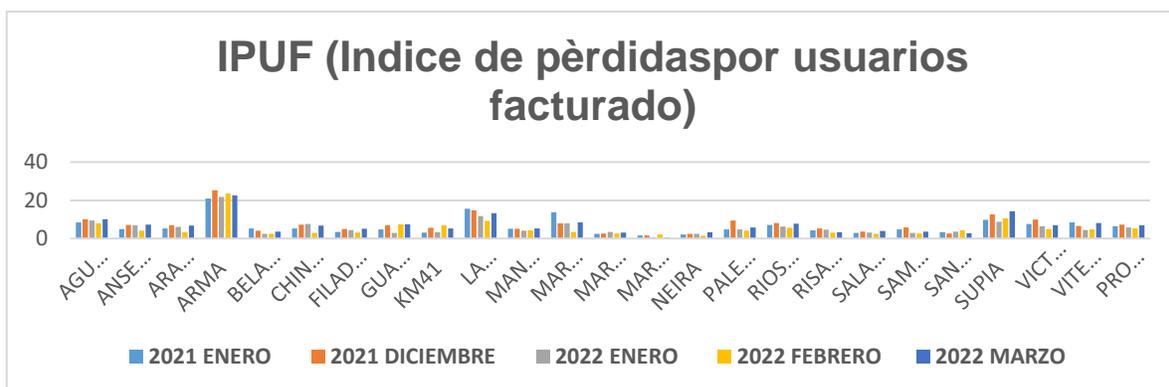
3.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	IPUF(Índice de pérdidas por usuario facturado)
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	2021		2022			Meta por Seccional (≤)
	ENERO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	
AGUADAS	8,47	10,12	9,48	7,88	10,09	9,54
ANSERMA	5	7,11	6,88	4,11	7,20	6,55
ARAUCA	5,32	6,91	6,18	3,20	6,81	7,44
ARMA	20,97	25,25	21,69	23,66	22,60	22,24
BELALCÁZAR	5,19	4,03	2,38	2,40	3,67	6
CHINCHINÁ	5,3	7,22	7,61	2,92	6,69	6,83

FILADELFIA	3,49	4,87	4,49	3,07	5,03	6,8
GUARINOCITO	4,78	6,89	2,89	7,47	7,44	7,37
KM41	3,16	5,54	3,26	6,92	5,28	8,67
LA DORADA	15,54	14,74	11,78	9,24	13,30	10,07
MANZANARES	5,11	5,08	4,09	4,31	5,23	7,1
MARMATO	13,72	7,91	7,97	3,39	8,36	33,86
MARQUETALIA	2,44	2,63	3,46	2,64	3,09	6
MARULANDA	1,59	1,68	0,64	2,05	0,43	6
NEIRA	2,08	2,48	2,41	1,40	3,24	6
PALESTINA	4,75	9,38	4,83	4,14	5,72	6
RIOSUCIO	7,14	8,15	6,23	5,62	7,73	8,61
RISARALDA	4,26	5,24	4,60	3,04	3,30	6,45
SALAMINA	3,01	3,61	3,12	2,41	3,91	6
SAMANÁ	4,76	5,77	2,86	2,55	3,58	6
SAN JOSÉ	3,21	2,63	3,56	4,24	2,71	6,63
SUPIA	9,76	12,59	8,69	10,55	14,20	12,32
VICTORIA	7,68	9,98	6,45	4,92	7,01	8,49
VITERBO	8,37	6,59	4,46	4,69	8,12	10,17
PROMEDIO	6,46	7,35	5,83	5,28	6,86	9,54



En el cuadro y gráfica anterior, se muestra el comportamiento del Indicador Índice de pérdidas por usuario facturado IPUF a marzo de 2022.

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	$\frac{\sum \text{puntaje de riesgos asignado a las característica no aceptables}}{\sum \text{puntaje de riesgo asignado a todas las característica analizadas}}$
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

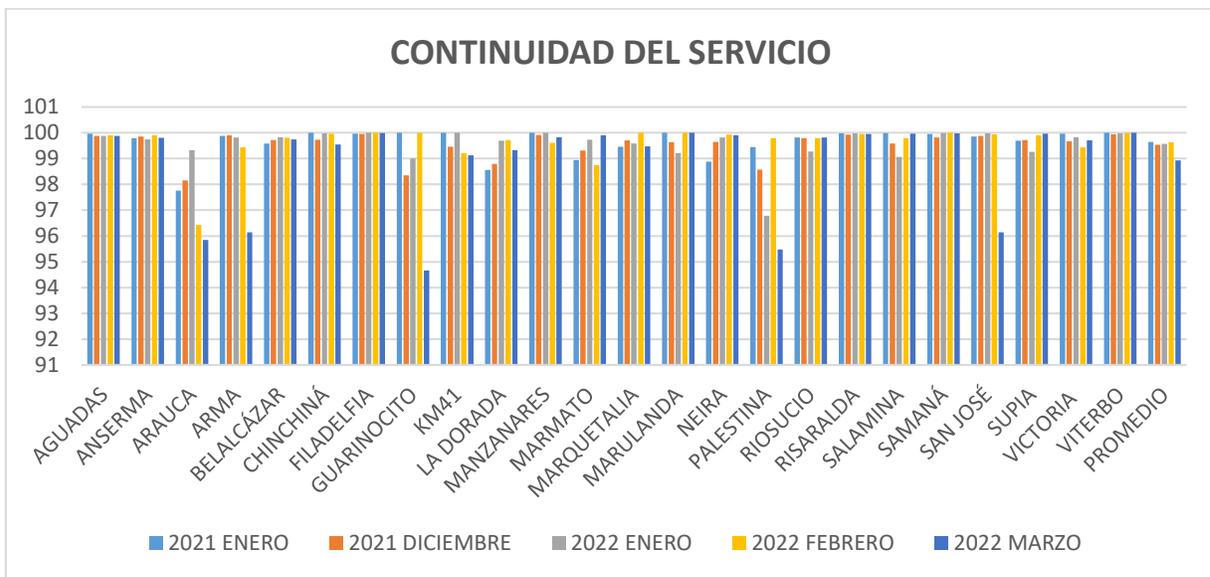
INDICADOR	CONTINUIDAD DEL SERVICIO
FÓRMULA	$\frac{\text{Horas del mes} - \text{Horas de suspensión del servicio}}{\text{Horas del me}} * 100$

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	2021		2022		
	ENERO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
AGUADAS	99,97	99,88	99,88	99,91	99,88
ANSERMA	99,80	99,85	99,75	99,90	99,81
ARAUCA	97,76	98,15	99,32	96,43	95,85
ARMA	99,88	99,91	99,82	99,44	96,14
BELALCÁZAR	99,58	99,72	99,83	99,81	99,74
CHINCHINÁ	100,00	99,73	99,98	99,97	99,55
FILADELFIA	99,97	99,96	100,00	100,00	99,99
GUARINOCITO	100,00	98,35	99,00	100,00	94,66
KM41	100,00	99,46	100,00	99,21	99,13
LA DORADA	98,56	98,80	99,69	99,72	99,33
MANZANARES	100,00	99,92	100,00	99,61	99,83
MARMATO	98,94	99,31	99,73	98,74	99,91
MARQUETALIA	99,46	99,71	99,58	100,00	99,47
MARULANDA	100,00	99,63	99,21	100,00	100,00
NEIRA	98,88	99,65	99,82	99,93	99,91
PALESTINA	99,45	98,57	96,78	99,79	95,47
RIOSUCIO	99,82	99,80	99,27	99,79	99,82
RISARALDA	99,98	99,93	99,98	99,96	99,95

SALAMINA	99,99	99,58	99,07	99,79	99,97
SAMANÁ	99,95	99,82	99,99	100,00	99,98
SAN JOSÉ	99,85	99,88	99,98	99,94	96,14
SUPIA	99,69	99,72	99,26	99,90	99,97
VICTORIA	99,97	99,67	99,83	99,44	99,71
VITERBO	100,00	99,94	99,98	99,99	100,00
PROMEDIO	99,65	99,54	99,57	99,64	98,93



El comportamiento del Indicador de continuidad del servicio muestra el porcentaje del servicio que recibieron los usuarios en el mes de enero de 2021, diciembre de 2021, y enero y febrero de 2022, frente a una meta establecida en la Resolución 688 de $\geq 98.36\%$.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

6. Indicador: MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO POZOS

6.1. Ficha del Indicador

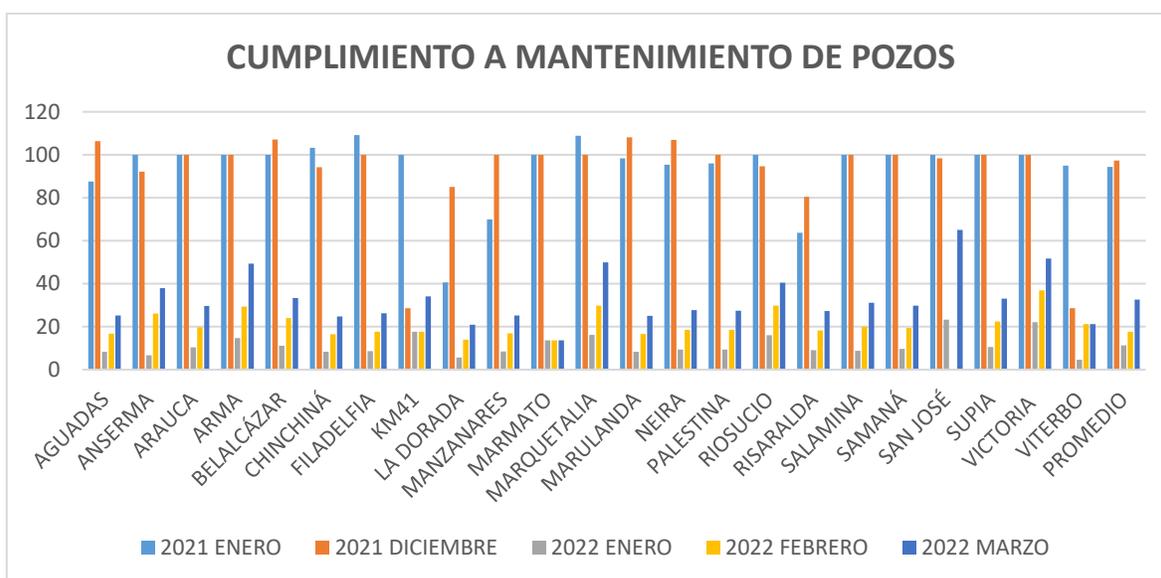
INDICADOR	MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO (POZOS)
FÓRMULA	Pozos limpiados / Total de pozos x 100

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

SECCIONAL	2021		2022		
	ENERO	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
AGUADAS	87,60	106,30	8,39	16,77	25,16
ANSERMA	100,00	92,09	6,75	26,05	37,94
ARAUCA	100,00	100,00	10,37	19,75	29,63
ARMA	100,00	100,00	14,67	29,33	49,33
BELALCÁZAR	100,00	107,04	11,11	24,07	33,33
CHINCHINÁ	103,21	94,16	8,32	16,50	24,82
FILADELFIA	109,14	100,00	8,57	17,71	26,29
KM41	100,00	28,65	17,65	17,65	34,12
LA DORADA	40,63	84,98	5,62	13,96	20,97
MANZANARES	69,96	100,00	8,42	16,85	25,27
MARMATO	100,00	100,00	13,64	13,64	13,64
MARQUETALIA	108,87	100,00	16,13	29,84	50,00
MARULANDA	98,33	108,18	8,33	16,67	25,00
NEIRA	95,41	106,98	9,38	18,56	27,74
PALESTINA	96,05	100,00	9,30	18,60	27,44
RIOSUCIO	100,00	94,70	15,96	29,79	40,43
RISARALDA	63,64	80,47	9,09	18,18	27,27
SALAMINA	100,00	100,00	8,84	20,00	31,16

SAMANÁ	100,00	100,00	9,72	19,44	29,86
SAN JOSÉ	100,00	98,30	23,33	46,67%	65,00
SUPIA	100,00	100,00	10,54	22,45	32,99
VICTORIA	100,00	100,00	22,17	36,95	51,72
VITERBO	95,02	28,65	4,61	21,20	21,20
PROMEDIO	94,33	97,32	11,3	17,65	32,62
META por mes	100	100	8.33	16,67	24.99

6.2. Resultado



En el cuadro y gráfica del Indicador mantenimiento en pozos muestra el porcentaje de mantenimientos que se realizaron en diciembre del año 2020 y diciembre del año 2021 y enero y febrero de 2022.

7. Indicador: MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO DESCOLES

7.1. Ficha del Indicador

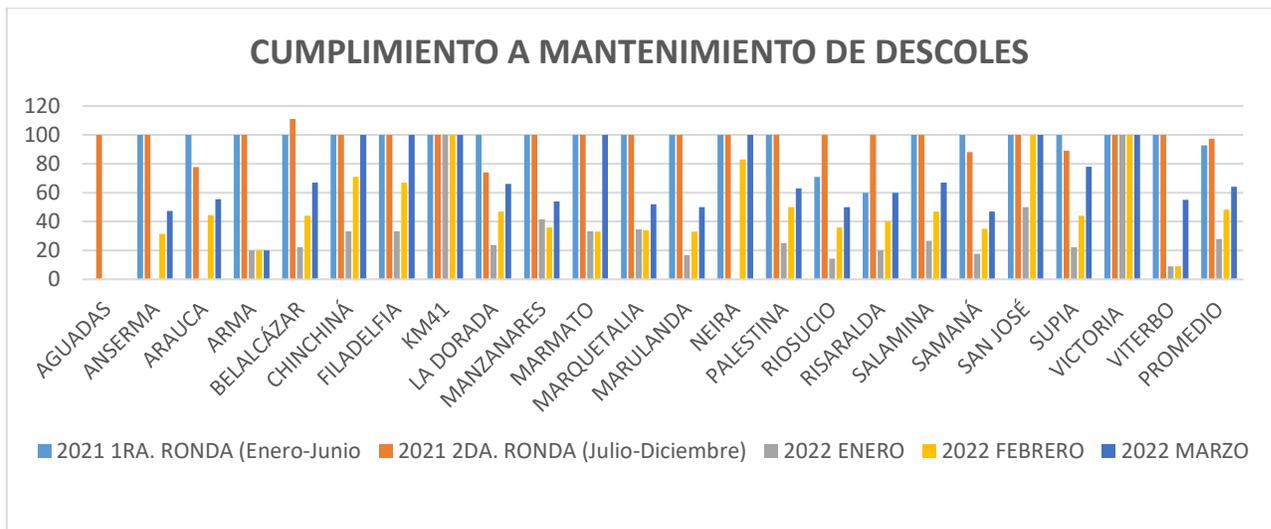
INDICADOR	MANTENIMIENTO DE ALCANTARILLADO (DESCOLES)
------------------	---

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	2021		2022		
	1RA. RONDA (Enero-Junio)	2DA. RONDA (Julio-Diciembre)	ENERO	FEBRERO	MARZO
AGUADAS	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00
ANSERMA	100,00	100,00	0,00	31,59	47,38
ARAUCA	100,02	77,79	0,00	44,45	55,57
ARMA	100	100	20,00	20	20
BELALCÁZAR	100	111	22,23	44	67
CHINCHINÁ	100	100	33,34	71	100
FILADELFIA	100	100	33,34	67	100
KM41	100	100	100,02	100	100
LA DORADA	100	74	23,69	47	66
MANZANARES	100	100	41,68	36	54
MARMATO	100	100	33,34	33	100
MARQUETALIA	100	100	34,49	34	52

MARULANDA	100	100	16,67	33	50
NEIRA	100	100	0,00	83	100
PALESTINA	100	100	25,01	50	63
RIOSUCIO	71	100	14,29	36	50
RISARALDA	60	100	20,00	40	60
SALAMINA	100	100	26,67	47	67
SAMANÁ	100	88	17,65	35	47
SAN JOSÉ	100	100	50,01	100	100
SUPIA	100	89	22,23	44	78
VICTORIA	100	100	100,02	100	100
VITERBO	100	100	9,09	9	55
PROMEDIO	92,68	97,38	28	48,15	64,12
META por mes	100	100	16.67	33,34	50,01



En el cuadro y gráfica anterior se observa el comportamiento en el cumplimiento del indicador mantenimiento de Alcantarillado para descoles a marzo de 2022.

GESTIÓN JURIDICA

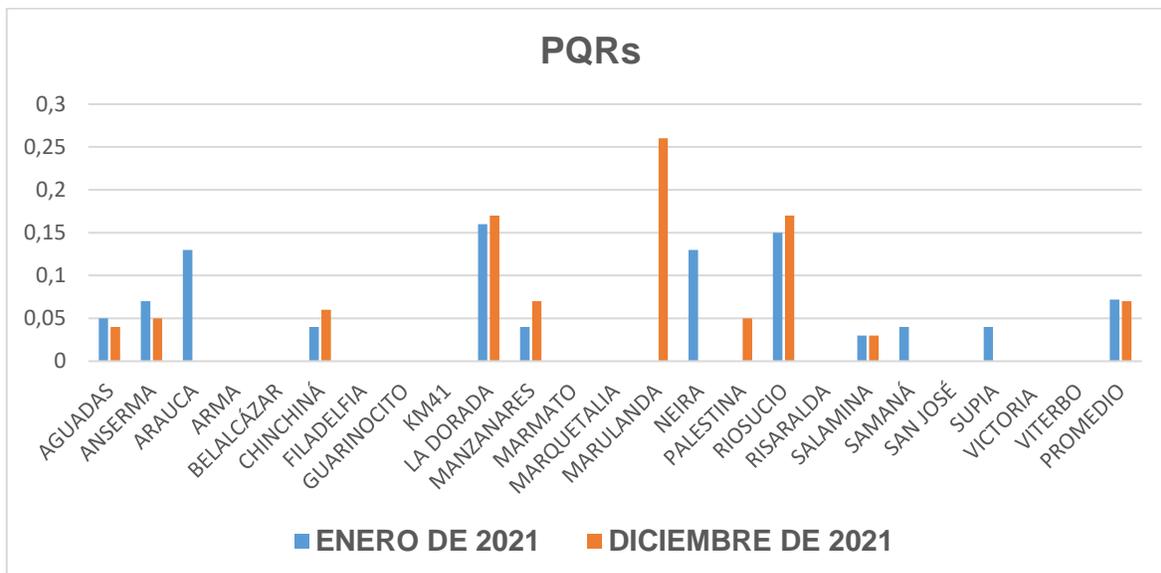
8. Indicador: PQRS (Petitionen, Quejas y Reclamos)

8.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	PQRs (Petitionen, 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

SECCIONAL	2021	
	ENERO	DICIEMBRE
AGUADAS	0,05	0,04
ANSERMA	0,07	0,05
ARAUCA	0,13	0,00
ARMA	0,00	0,00
BELALCÁZAR	0,00	0,00
CHINCHINÁ	0,04	0,06
FILADELFIA	0,00	0,00
GUARINOCITO	0,00	0,00
KM41	0,00	0,00
LA DORADA	0,16	0,17
MANZANARES	0,04	0,07
MARMATO	0,00	0,00

MARQUETALIA	0,00	0,00
MARULANDA	0,00	0,26
NEIRA	0,13	0,00
PALESTINA	0,00	0,05
RIOSUCIO	0,15	0,17
RISARALDA	0,00	0,00
SALAMINA	0,03	0,03
SAMANÁ	0,04	0,00
SAN JOSÉ	0,00	0,00
SUPIA	0,04	0,00
VICTORIA	0,00	0,00
VITERBO	0,00	0,00
PROMEDIO	0,072	0,070



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el comportamiento de los PQRs al inicio de la vigencia (enero 2021) y en la finalización de la misma (Diciembre 2021)

9. Indicador: CARTERA ACUEDUCTO

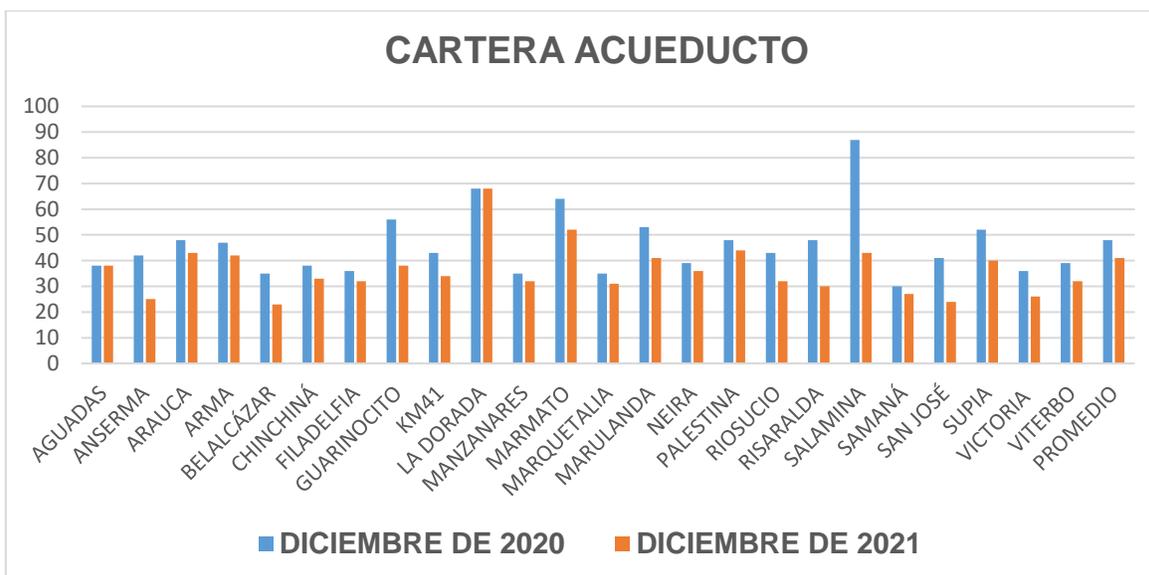
9.1. Ficha del Indicador

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

9.2 Resultado

SECCIONAL	2020	2021
	ENERO	DICIEMBRE
AGUADAS	38	38
ANSERMA	42	25
ARAUCA	48	43
ARMA	47	42
BELALCÁZAR	35	23
CHINCHINÁ	38	33
FILADELFIA	36	32
GUARINOCITO	56	38
KM41	43	34
LA DORADA	68	68
MANZANARES	35	32

MARMATO	64	52
MARQUETALIA	35	31
MARULANDA	53	41
NEIRA	39	36
PALESTINA	48	44
RIOSUCIO	43	32
RISARALDA	48	30
SALAMINA	87	43
SAMANÁ	30	27
SAN JOSÉ	41	24
SUPIA	52	40
VICTORIA	36	26
VITERBO	39	32
PROMEDIO	48	41



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el estado de Cartera de Acueducto en la vigencia 2020 y 2021.

10. Indica Indicador: CARTERA ALCANTARILLADO

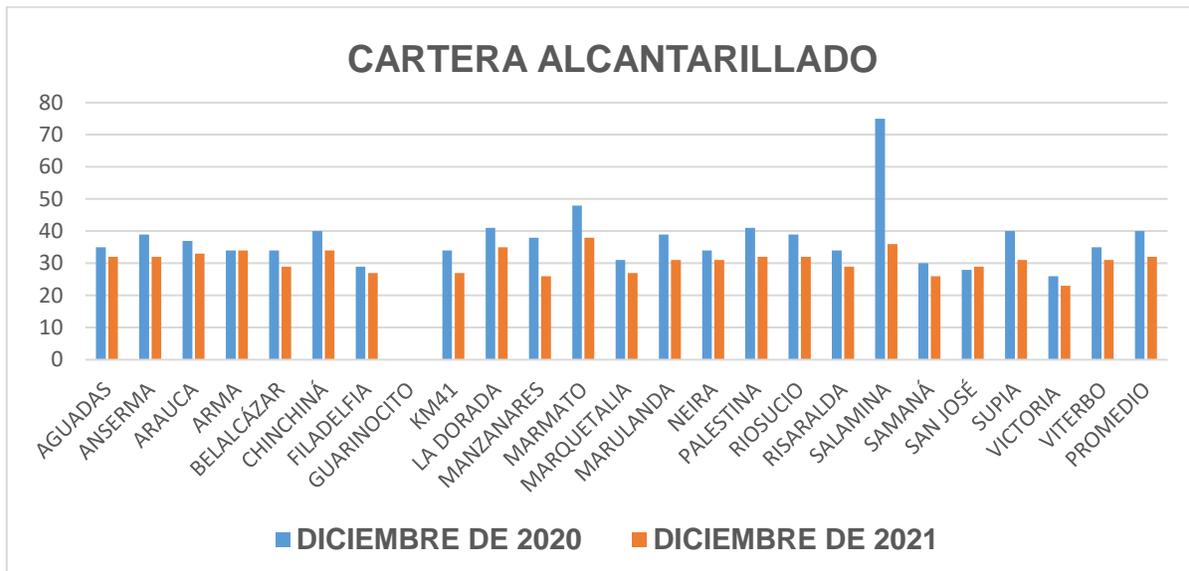
10.1. Ficha del Indicador

INDICADOR	CARTERA ALCANTARILLADO
FÓRMULA	<u>(Saldo de C x C)</u> * 365 día Valor facturado
META	≤45
UNIDAD DE MEDIDA	Días
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Mensual
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTIÓN JURIDICA
RESPONSABLE	Jefe de Cartera

10.2. Resultado

SECCIONAL	2021	2021
	DICIEMBRE	DICIEMBRE
AGUADAS	35	32
ANSERMA	39	32
ARAUCA	37	33
ARMA	34	34
BELALCÁZAR	34	29
CHINCHINÁ	40	34
FILADELFIA	29	27
GUARINOCITO	0	0
KM41	34	27
LA DORADA	41	35
MANZANARES	38	26
MARMATO	48	38

MARQUETALIA	31	27
MARULANDA	39	31
NEIRA	34	31
PALESTINA	41	32
RIOSUCIO	39	32
RISARALDA	34	29
SALAMINA	75	36
SAMANÁ	30	26
SAN JOSÉ	28	29
SUPIA	40	31
VICTORIA	26	23
VITERBO	35	31
PROMEDIO	40	32



El cuadro y gráfica anterior, nos muestra el estado de Cartera de Alcantarillado en la vigencia 2020 y 2021.

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

ENERO
90,88

INDICADORES CON PERIODICIDAD TRIMESTRAL

12. Indicador: CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO

12.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	CUMPLIMIENTO DE INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO
FÓRMULA	<u>Σ de avance Indicadores del Plan E</u>

	Total de indicadores del PE
META	≥75
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Coordinadora de Procesos

12.2. Resultado

ENERO - MARZO
Resultado de avance del primer trimestre año 2022

13. Indicador: AVANCE EN EL PLAN DE ACCION INSTITUCIONAL

13.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	AVANCE EN EL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL
FÓRMULA	promedio de la Σ de avance del Plan Acción 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

13.2. Resultado

ENERO - MARZO
39

14. Indicador: ORDENACIÓN DEL GASTO

14.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	ORDENACIÓN DEL GASTO
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 anual 100% del presupuesto aprobado
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	ALTA GERENCIA
RESPONSABLE	Jefe Presupuesto

13.2 Resultado

ENERO - MARZO	
36 Ingresos 45 Gastos	
PORCENTAJE DE RECAUDOS FRENTE A LOS GASTOS COMPROMETIDOS	80%

14. Indicador: PORCENTAJE DE EJECUCIÓN DEL POIR

14.1 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	Coordinadora Acueducto y Saneamiento Hídrico

14.2. Resultado

TRIMESTRE ENERO – MARZO
2.77

15. Indicador: DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET

15.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET
FÓRMULA	<u>Horas del mes - Horas de interrupción del servicio</u> *100 Horas del mes
META	≥90
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre
PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

15.2. Resultado

ENERO - MARZO
99,83

16. Indicador: PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO

16.1 Ficha del Indicador

INDICADOR	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIO/
FÓRMULA	Porcentaje de solicitudes de servicio/tickets cerrados dentro de los SLAs(Service level agreement)
META	≥80 del SLAs
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje (%)
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	Trimestre

PROCESO AL QUE PERTENECE	GESTION INFORMATICA
RESPONSABLE	Jefe Sistemas

1.2. Resultado

ENERO - MARZO

17. Indicador: LLAMADA DE SOLUCIONES EN EL PRIMER CONTACTO

17.1 Ficha del Indicador

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

17.2. Resultado

ENERO - MARZO
100

18. Indicador: NUMERO DE VIOLACIONES DE LA SEGURIDAD

18.1 Ficha del Indicador

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

18.2. Resultado

ENERO - MARZO
90,35%

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

ORIGINAL FIRMADO POR
ROBINSON RAMIREZ HERNANDEZ
Jefe Departamento Planeación y Proyectos

ORIGINAL FIRMADO POR
MARIA CECILIA ZULUAGA LÓPEZ
Coordinadora de Procesos