

TABLA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES MENSUAL																		
PROCESO	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RANGO DE GESTIÓN	RESULTADO DEL PERÍODO													
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	PROME AÑO	
Gestión de Mercadeo y servicio al cliente	Efectividad	Total PQRS atendidos Total PQRS recibidos	90%	Min 85%	87%	76%	84%	99%	99%	99%	99%	99%	100%	100%	99%	98%	95%	
Gestión de Mercadeo y servicio al cliente	Efectividad	Ventas totales del mes SO Total presupuesto de ventas del mes SO	100%	95%	113%	115%	114%	114%	113%	120%	114%	112%	110%	108%	107%	107%	112%	
Gestión de Mercadeo y servicio al cliente		Ventas totales del mes SE Total presupuesto de ventas del mes SE	100%	95%	237%	151%	122%	96%	84%	75%	76%	55%	151%	88%	63%	76%	106%	
Gestión Operativa	Eficiencia	C. barrido manual actual-C. barrido manual anterior C. barrido manual anterior	1%	Min 0,5%	8%	-2%	1%	61%	-6%	5%	-1%	2%	3%	-2%	0%	0%	6%	
Gestión Operativa	Eficiencia	C. barrido mecánico actual-C. barrido mecánico anterior C. barrido mecánico anterior	1%	Min 0,5%	21%	-9%	6%	21%	-4%	7%	-13%	40%	-21%	-1%	-3%	-4%	3%	
Gestión Operativa	Eficiencia	Costo de recolección actual SO-Costo recolección anterior SO Costo recolección anterior SO	1%	Min 0,5%	10%	-16%	17%	8%	-31%	15%	8%	-9%	15%	-6%	32%	-18%	2%	
Gestión Operativa	Eficiencia	Costo recolección actual SE-Costo recolección anterior SE Costo recolección anterior SE	1%	Min 0,5%	57%	-4%	-31%	37%	-19%	10%	0%	5%	6%	6%	-8%	-4%	4%	
Gestión Operativa	Eficacia	Total solicitudes de aforo atendidas oportunamente Total solicitudes recibidas	90%	Min 85%	41%	6%	50%	54%	52%	61%	61%	58%	58%	51%	58%	59%	51%	
Gestión Financiera	Efectividad	Total pagos realizados Total proveedores	80%	Min 70%	19%	25%	23%	23%	24%	12%	30%	10%	25%	65%	34%	90%	32%	

TABLA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES TRIMESTRAL									
PROCESO	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RANGO DE GESTIÓN	RESULTADO DEL PERÍODO				
					PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	PROMEDIO AÑO
Gestión Humana	Eficacia	Capacitaciones Eficaces Capacitaciones Realizadas	90%	Min 80%	100%	100%	100%	100%	100%
Gestión Financiera	Eficiencia	Total Activos Corrientes Total pasivos Corrientes	1,2	Min 1	0,78	0,91	1,74	2,72	1,54

TABLA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES SEMESTRAL						
PROCESO	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RANGO DE GESTIÓN	RESULTADO PERÍODO	
					SEGUNDO SEMESTRE	PROMEDIO AÑO
Comunicación Pública	Eficacia	Total personal satisfecho Total personal evaluado	80%	Min 75%	75%	75%
Comunicación Pública	Efectividad	Total servicios atendidos Total servicios solicitados	80%	Min 75%	100%	100%
Comunicación Pública	Eficacia	Total servicios atendidos oportunamente Total servicios solicitados	80%	Min 75%	100%	100%
Gestión Humana	Efectividad	N. Accidentes 2008-N. Accidentes 2007 N. Accidentes 2007	10% menos	Máx 12%	-41%	-41%
Gestión Humana	Efectividad	N. PQRS internos atendidos Total PQRS internos Solicitados	90%	Min 80%	86%	86%

TABLA DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE INDICADORES ANUAL							
PROCESO	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	META	RANGO DE GESTIÓN	RESULTADO DEL PERÍODO		
					AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
Evaluación Independiente	Efectividad	Total auditorías ejecutadas Total auditorías planeadas	90%	Min 85%	65%	# DIV/0!	# DIV/0!
Evaluación Independiente	Eficacia	Promedio de la evaluación de auditoría > 4.0 Total evaluaciones realizadas	4,0	Min 3,5	0,0	0,0	0,0
Gestión de Mercadeo y servicio al cliente	Eficacia	N. usuarios satisfechos GG Total usuarios evaluados GG	90%	85%	89%	# DIV/0!	# DIV/0!

pdfMachine

Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!

Formación a la comunidad	Eficacia	<u>N. usuarios satisfechos FC</u> Total usuarios evaluados FC	90%	85%	98%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Gestión de Mercadeo y servicio al cliente	Eficacia	<u>N. usuarios satisfechos RH</u> Total usuarios evaluados RH	90%	85%	96%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Gestión de Mercadeo y servicio al cliente	Eficacia	<u>N. usuarios satisfechos SR</u> Total usuarios evaluados SR	90%	85%	84%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Gestión de Mercadeo y servicio al cliente	Eficacia	<u>N. usuarios satisfechos SC</u> Total usuarios evaluados SC	90%	85%	88%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Gestión de Mercadeo y servicio al cliente	Efectividad	<u>N. metros cúbicos 2008-MC 2007</u> N. MC 2007	10% más	Min 8%	98%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Gestión de Mercadeo y servicio al cliente	Efectividad	<u>N.Kilos RH 2008-N.Kilos RH 2007</u> N.Kilos RH 2007	10% más	Min 8%	24%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Gestión Humana	Efectividad	<u>Total personal con inducción</u> Total personal que ingresa	95%	Min 50%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Gestión Humana	Eficacia	<u>Inducción con calificación ≥ 4.0</u> Total Inducciones	95%	Min 90%	100%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Gestión Humana	Efectividad	<u>Total personal con reintroducción</u> Total personal Enviaseo	90%	Min 80%	62%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Mejoramiento continuo	Eficacia	<u>N. oportunidades de mejora implementadas</u> N. oportunidades de mejora	≥ 5	Min 3	0	0	0
Planeación y desarrollo	Efectividad	<u>Total acciones cumplidas del plan de acción</u> Total acciones	90%	Min 80%	74%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Planeación y desarrollo	Efectividad	<u>Total presupuesto ejecutado ingresos</u> Total presupuesto proyectado ingresos	90%	Min 85%	83%	#¡REF!	#¡REF!
Planeación y desarrollo	Efectividad	<u>Total presupuesto ejecutado egresos</u> Total presupuesto proyectado egresos	90%	Min 85%	79%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!
Gestión Financiera	Efectividad	<u>Total pasivos</u> Total activos	40%	Máx 45%	36%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!

**pdfMachine**

**Is a pdf writer that produces quality PDF files with ease!**

Produce quality PDF files in seconds and preserve the integrity of your original documents. Compatible across nearly all Windows platforms, if you can print from a windows application you can use pdfMachine.

Get yours now!