



**Análisis Desempeño de los Procesos**  
**Indicadores Procesos**  
**Año 2015**

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	2015												
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
<b>PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	Cumplimiento	Cumplimiento Plan de Acción	Determinar el grado de cumplimiento del Plan de Acción Institucional	Compromisos Cumplidos del Plan de Acción/ Total Compromisos Adquiridos en el Plan de Acción	90%	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA	NA	90%	
<b>CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN</b>	Efectividad	Corrección de Gravámenes expresado en valores	Medir el impacto de la gestión	( Valor de Correcciones de Gravámenes de Predios/Valor total de la Distribución) X 100	<=5%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
	Eficiencia	Porcentaje de avance de la Decretación	Medir que la planeación de la decretación se cumpla	(# de pasos desarrollados/# total de pasos de la Decretación) x 100	100%	38%	38%	38%	38%	38%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	63%	
	Eficiencia	Costos Netos de Obra	Verificar que la planeación de los imprevistos fueron bien calculados	(Gastos ejecutados/ Gastos presupuestados) x 100	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Efectividad	Cumplimiento plazo del proyecto	Verificar que el proyecto se ejecuten en el tiempo previamente establecido.	(Tiempo de ejecución del proyecto/tiempo planeado)	100%	NA	50%	113%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Efectividad	Estado Financiero Proyecto Ejecutado	Verificar que el proyecto se ajuste a los presupuestos previamente establecidos	(Presupuesto total Ejecutado/Presupuesto total del Proyecto)X 100	<=100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Efectividad	Liquidación Contable	Verificar que las obras se ejecuten con lo recaudado realmente.	(Valor total ejecutado del proyecto/Valor total recaudo de la Contribución)X 100	<=100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Efectividad	Informe de Interventoría sobre avance de Obra	Verificar que la obra se esta ejecutando de acuerdo a lo planeado	Informe	100%	NA	27%	83%	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	27,2%	80%







**Análisis Desempeño de los Procesos**  
**Indicadores Procesos**  
**Año 2015**

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	2015											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Efectividad	Liquidación Correcta Valorización	Determinar el grado de error en la liquidación y generación de facturas	1- (Número de predios con errores de liquidación mensual / Número de predios liquidados en el mes)	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Calidad	Calidad Impresión Facturas Valorización	Cuantificar el grado de calidad en la impresión de las facturas	1- (Número de facturas con errores de impresión / Número de facturas impresas)	97%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Efectividad	Satisfacción Cliente Entrega Facturas Valorización	Determinar si las facturas se entregan correctamente a los usuarios	1- (Número de reclamos de entrega de facturas / Número de facturas entregadas)	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>GESTIÓN TECNOLÓGICA</b>	Eficacia	Atención Solicitudes	Determinar el cubrimiento de atención de las solicitudes de soporte realizadas	(Total Solicitudes Atendidas / Total Solicitudes) X 100	98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Efectividad	Oportunidad del Servicio	Determinar si las reparaciones se realizan dentro del tiempo establecido	(Cantidad de solicitudes realizadas en menos de cuatro horas / Cantidad de solicitudes realizadas) X 100	95%	100%	100%	86%	94%	100%	100%	100%	92%	100%	89%	100%	100%
	Eficiencia	Satisfacción Cliente	Medir la calidad en la atención de requerimientos de soporte tecnológico solicitado por el usuario	(Cantidad de solicitudes calificadas como Buenas) / Cantidad de calificaciones recibidas) X 100	98%	100%	100%	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Efectividad	Disponibilidad del equipo	Determinar la Disponibilidad de los equipos de computo	(Tiempo Disponible 180 horas laborables) - Tiempo fuera de servicio / (Tiempo disponible 180 horas laborables) * 100	95%	99,94%	99,90%	96,77%	98,89%	98,95%	99,98%	99,89%	99,70%	99,59%	99,91%	99,92%	99,93%







**Análisis Desempeño de los Procesos**  
**Indicadores Procesos**  
**Año 2015**

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	2015											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
ATENCIÓN AL CLIENTE	Eficiencia	Oportunidad de respuesta	Medir la efectividad de la gestión	$((\# \text{ total de respuestas emitidas} - \# \text{ de respuestas no oportunas}) / \# \text{ total de respuestas emitidas}) \times 100$	90%	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	95%	90%	90%	97%
	Efectividad	Reclamos	Medir la efectividad de la gestión	$(\# \text{ de Reclamaciones Recibidas} / \# \text{ total de Solicitudes Recibidas}) \times 100$	<=5%	2%	6%	17%	18%	13%	10%	11%	5%	1%	3%	5%	7%
	Eficiencia	Oportunidad de los reclamos	Medir la efectividad de la gestión	$((\# \text{ total de reclamos recibidos} - \# \text{ de reclamos no oportunos}) / \# \text{ total de reclamos recibidos}) \times 100$	>=90%	7%	48%	20%	30%	61%	39%	48%	67%	89%	100%	100%	100%
							NA	NA	NA	NA	NA	93%	NA	NA	NA	NA	NA



**Análisis Desempeño de los Procesos**  
**Indicadores Procesos**  
**Año 2015**

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	2015											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Eficiencia	Satisfacción del cliente	Medir la satisfacción del cliente con la gestión de la entidad	$(\# \text{ de personas satisfechas} / \# \text{ total de personas encuestadas}) \times 100$	$\geq 90\%$	NA	NA	NA	NA	NA	95%	NA	NA	NA	NA	100%	100%
CONTROL DE GESTIÓN	Eficacia	Cumplimiento del programa de auditorias	Determinar el cumplimiento del programa de auditorias	$(\text{Total auditorias ejecutadas}) / (\text{total auditorias programadas}) \times 100$	95%	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA		
	Efectividad	Incremento de acciones de mejora	Determinar el grado de implementación de los aspectos por mejorar generados en auditorias.	$(\text{Total acciones de mejora implementadas en un periodo generadas de auditorias (Aspectos por Mejorar)} / \text{Total acciones de mejora generadas en auditorias en un periodo determinado (Aspectos por mejorar)}) \times 100$	50%	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	Cumplimiento	Cumplimiento en la presentación de informes a entes de Control	Determinar el cumplimiento de la presentación de informes a los diferentes órganos de Control	$\text{Total Informes Presentados} / \text{Total Informes establecidos}$	100%	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA	NA	NA