



Análisis Desempeño de los Procesos
Indicadores Procesos
Año 2017

PROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	2017												
								Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
PLANEACIÓN Y GESTIÓN	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%	Semestral	Comité de Gerencia	NA	NA	NA	NA	NA	31.3%	NA	NA	NA	NA	NA		
CONTRIBUCIÓN DE VALORIZACIÓN	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%	Trimestral durante el primer año de la Resolución distribuidora	Recursos de reposición y derechos de petición	NA	NA	1,2%	NA	NA	4,3%	NA	NA	11,8%	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%	Mensual hasta la Factibilidad	Proceso	NA	NA	NA	NA	NA	0,0%	14,3%	28,6%	35,7%	40,0%			
	Eficiencia	Costos Netos de Obra	Verificar que la planeación de los imprevistos fueron bien calculados.	(Gastos ejecutados/ Gastos presupuestados) x 100	100%	Trimestral durante el tiempo de ejecución de las obras.	Contabilidad	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	100%	NA			
	Efectividad	Cumplimiento plazo del proyecto	Verificar que el proyecto se ejecute en el tiempo previamente establecido.	(Tiempo de ejecución del proyecto/tiempo planeado)X100	<=100%	Trimestralmente durante la ejecución del proyecto	Unidad Técnica	NA	NA	100%	NA	NA	4%	8%	13%	17%	21%			
	Efectividad	Estado Financiero Proyecto Ejecutado	Verificar que el proyecto se ajuste a los presupuestos previamente establecidos	(Presupuesto Ejecutado/Presupuesto total del Proyecto)X 100	<=100%	Trimestralmente durante la ejecución del proyecto	Unidad Técnica	NA	NA	100%	NA	NA	1%	2%	4%	6%	12%			
	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%	Al final del periodo de recaudo	Contabilidad	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		
	Efectividad	Avance de la obra en tiempo	Verificar que la obra se esta ejecutando en el tiempo de acuerdo a lo planeado	(Tiempo de ejecución/tiempo Programado por contratista)X100	100%	Mensual durante la construcción de la obra	informe	100%	50%	100%	NA	NA	7%	13%	20%	27%	34%			
	Efectividad	Avance de la obra en recursos	Medir que los presupuestos se están ejecutando de acuerdo a lo planeado.	(Presupuesto Ejecutado/Presupuesto de la obra)X 100	100%	Mensual durante la construcción de la obra	informe	100%	50%	100%	NA	NA	1%	3%	7%	11%	20%			

ALUMBRADO PÚBLICO	Efectividad	Oportunidad del servicio zona rural	Determinar si las reparaciones se realizan dentro del tiempo meta establecido	(# de reparaciones realizadas en 6 días / # de reparaciones realizadas en el mes) X 100	100%	Mensual	Sistema Geolumina	90%	94%	76%	71%	60%	56%	86%	78%	88%	43%			
	Efectividad	Oportunidad del servicio zona urbano	Determinar si las reparaciones se realizan dentro del tiempo meta establecido	(# de reparaciones realizadas en 3 días / # de reparaciones realizadas en el mes) X 100	100%	Mensual	Sistema Geolumina	87%	68%	72%	55%	72%	82%	60%	57%	62%	60%			
	Efectividad	Producto no Conforme	Controlar que los productos no conformes no superen la meta establecida	Denuncias tipo Producto No Conforme / Total reparaciones realizadas)X100	1%	Mensual	Sistema Geolumina	5%	3%	5%	5%	7%	25%	4%	3%	4%	4%			
	Efectividad	Ejecución Física	Cumplimiento de los proyectos planteados en el plan de acción de la vigencia	(# de proyectos ejecutados en la vigencia/ # de proyectos programados en la vigencia) X 100	100%	Semestral	Plan de Acción	40	50	100	100	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	Efectividad	Eficiencia Financiera	Determinar la eficiencia en el uso de los recursos proyectados en la vigencia	(Inversión de los proyectos ejecutados en la vigencia/ inversión de los proyectos programados en la vigencia) X 100	100%	Semestral	Plan de Acción	NA	NA	NA	NA	NA	50%	60%	65%	70%	80%			
GESTIÓN JURIDICA	Efectividad	Cartera (Cobro Coactivo)	Garantizar el mayor recaudo del cobro coactivo para la entidad.	Total Cartera efectivamente recuperada en el período / Total Cartera Gestionada en el Período	3%	Semestral	Software Impuestos Plus	NA	NA	NA	NA	NA	4%	NA	NA	NA	NA			
	Efectividad	Riesgo Antijurídico (Demandas)	Prevenir el daño antijurídico.	Seguimiento histórico a procesos Judiciales en contra de la Entidad	NA	Anual	Infojudicial / admiarchi Página Rama Judicial	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	
GESTIÓN FINANCIERA	Financiero	Razón corriente	Verificar las disponibilidades de la empresa a corto plazo, para afrontar sus compromisos también a corto plazo	Activo Corriente / Pasivo Corriente	> 1,5	Trimestral	Estados Financieros	NA	NA	0,870905	NA	NA	0,836425	NA	NA	2,42	NA			
	Financiero	Solidez	Conocer la solidez de la Entidad estableciendo la capacidad para operar en el cierto mediano y largo plazo	Activo total / Pasivo Total	>= 1	Trimestral	Estados Financieros	NA	NA	3,806272	NA	NA	38,87564	NA	NA	7,48	NA			
	Financiero	Rendimiento del patrimonio	Conocer la utilidad generada por la entidad con respecto al patrimonio utilizado para la obtención de la misma	(Excedente neto x 100)/ Patrimonio	>=4%	Trimestral	Estados Financieros	NA	NA	7,871309	NA	NA	6,982985	NA	NA	20,17	NA			
	Cumplimiento	Cumplimiento PAC funcionamiento	Verificar el cumplimiento al PAC del funcionamiento aprobado	(PAC ejecutado funcionamiento/ PAC proyectado funcionamiento)*100	>=70%	Semestral	Tesorería, Software Presupuesto	NA	NA	NA	NA	NA	40,22%	NA	NA	NA	NA			

	Tiempo	Tiempo promedio de pago	Determinar la duración promedio de los pagos para establecer metas de mejoramiento, control sobre la ejecución del proceso por cada pago realizado, optimizando la intención a los usuarios	$(\Sigma(\text{Fecha pago}-\text{Fecha factura o Acta}))/\Sigma$ Número de cuentas canceladas	<=10	Semestral	Tesorería, Comprobantes de pago y soportes	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA			
	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%	Mensual	Software PQR	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%	Mensual	Información Atención Al Cliente	98%	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%	Mensual	Información Atención Al Cliente	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
GESTIÓN TECNOLÓGICA	Eficacia	Atención Solicitudes	Determinar el cubrimiento de atención de las solicitudes de soporte realizadas	$(\text{Total Solicitudes Atendidas} / \text{Total Solicitudes}) \times 100$	98%	Mensual	Sistema Servitec	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	$(\text{Cantidad de solicitudes realizadas en menos de cuatro horas} / \text{Cantidad de solicitudes realizadas}) \times 100$	95%	Mensual	Sistema Servitec	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
	Eficiencia	Satisfacción Cliente	Medir la calidad en la atención de requerimientos de soporte tecnológico solicitado por el usuario	$(\text{Cantidad de solicitudes calificadas como Buenas} / \text{Cantidad de calificaciones recibidas}) \times 100$	98%	Mensual	Sistema Servitec	100%	100%	100%	100%	97,30%	100%	100%	97%	100%	98%			
	Efectividad	Disponibilidad del equipo	Determinar la Disponibilidad de los equipos de computo	$(\text{Tiempo Disponible } 180 \text{ horas laborables} - \text{Tiempo fuera de servicio} / (\text{Tiempo disponible } 180 \text{ horas laborables}) \times 100$	95%	Mensual	Sistema Servitec	99,98%	99,84%	99,85%	99,86%	99,85%	99,86%	99,93%	99,80%	99,80%	99,80%			

GESTIÓN HUMANA	Eficiencia	Cumplimiento programa Capacitación.	Conocer el cumplimiento de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación (PIC) de la entidad.	(Total proyectos de aprendizaje ejecutados) / (total proyectos aprendizajes programados) x 100	100%	Semestral	Proceso Gestión Humana	NA	NA	NA	NA	NA	70%	NA	NA	NA	NA		
	Eficacia	Población cubierta con la capacitación.	Determinar el porcentaje de la población cubierta con la capacitación.	(Total funcionarios formados) / (total funcionarios a formar) x 100	100%	Semestral	Proceso Gestión Humana	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA		
	Efectividad	Nivel de efectividad de la capacitación.	Determinar la efectividad de las capacitaciones realizadas en la entidad.	Total capacitaciones que generen impacto / Total de capacitaciones evaluadas) x 100	100%	Semestral	Proceso Gestión Humana	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA		
	Eficiencia	Participación de los funcionarios de cada área en la formulación de los proyectos de aprendizaje	Garantizar el grado de participación de los funcionarios de cada área en la formulación de los proyectos de aprendizaje	(Número de funcionarios del área que integran equipos/No de funcionarios del área) x 100	100%	Semestral	Proceso Gestión Humana	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA		
	RESULTADO	Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo con Incapacidad	Identificar estrategias que permitan eliminar el riesgo.	IFIAT= (N° DE A.T EN EL AÑO CON INCAPACIDAD / N° HHT AÑO)*K	0%	Semestral	SG-SST	NA	NA	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	NA		
	RESULTADO	Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo	Aplicar sistemáticamente el programa del SST, buscando compromiso del funcionario y la organización, para disminuir el riesgo	ISAT= (N° DIAS PERDIDOS Y CARGADOS POR A.T AÑO / N° HHT AÑO)*K	0%	Semestral	SG-SST	NA	NA	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	NA		
	RESULTADO	Índice de Lesiones Incapacitantes por A.T	Evaluar y analizar los accidentes laborales para ajustar los planes de acción enfocados a minimizar los riesgos.	$ILIAT = \frac{IFIAT * ISAT}{1000}$	0%	Semestral	SG-SST	NA	NA	NA	NA	NA	0%	NA	NA	NA	NA		
	ESTRUCTURA	Capacitación en SST	Relacionar las Áreas con Plan de capacitación anual en SST, para su respectivo control	N° de Áreas con plan de capacitación anual en SST/Total de áreas	100%	Semestral	SG-SST	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA		
	PROCESO	Ejecución del plan de trabajo	Reducir los factores de riesgo ocupacionales que afecten la salud del funcionario	N° de Actividades desarrolladas en el período en el plan/hro. De actividades propuestas en el período en el plan de trabajo	100%	Semestral	Plan anual de trabajo del SST	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA		
ADMINISTRACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Efectividad	Porcentaje de costo de reparación por vehículo	Evaluar los mantenimientos del parque automotor del Invama, a través de sus diferentes contratos	Costo reparación y mantenimiento por vehículo / costo contrato proveedor	100%	Trimestral	Autorizaciones de mantenimiento y sistema de compras e inventarios y contratos por proveedor	0,00%	0,00%	0,00%	9,90%	15,40%	0,00%	14,40%	3,5%	0,0%	12,2%		
	Efectividad	Peso de la actividad en compras en relación con los ingresos de alumbrado público.	Conocer el peso de la actividad de compras en relación con los ingresos de la empresa con el fin de tomar acciones de optimización de las compras y negociación con proveedores	Valor compras mes/Ingresos A.P *100	<=8%	Mensual	Sistema de compras e inventarios, presupuesto ejecutado Institucional	0,1%	3,7%	0,0%	16,5%	0,8%	6,3%	8,10%	2%	5%	3%		

	Efectividad	Duración del inventario promedio	Controlar los recursos materiales de alumbrado público, dado los ingresos disponibles, con el fin de establecer las rotaciones de inventario y optimizar espacios físicos	Inventario final al período*30 días/Total Ingresos Alumbrado Público	>=4	Mensual	Sistema de compras e inventarios, presupuesto ejecutado Institucional	74,6	23,4	11,4	12,0	8,2	8,0	8,7%	7,3%	7,4%	6,6		
ATENCIÓN AL CLIENTE	Efectividad	Gestión Atención al Cliente	Verificar que se de respuesta al total de las solicitudes recibidas	(# de Solicitudes Respondidas/ # total de Solicitudes Recibidas) X 100	100%	Mensual	Aplicativos Admiarchi, Geolúmina y PORS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	99%		
	Eficiencia	Oportunidad de respuesta	Medir la efectividad de la gestión	((# total de respuestas emitidas - # de respuestas no oportunas) / # total de respuestas emitidas) x 100	90%	Mensual	Respuestas emitidas	92%	98%	92,0%	83%	94,0%	96,0%	90,9%	95,5%	94,1%	96%		
	Efectividad	Reclamos	Medir la efectividad de la gestión	(# de Reclamaciones Recibidas/ # total de Solicitudes Recibidas) X 100	<=5%	Mensual	Reclamos de facturación, reclamos del servicio, recursos de reposición	4%	3%	7%	4%	3%	4%	1%	2%	0,31%	1%		
	Eficiencia	Oportunidad de los reclamos	Medir la efectividad de la gestión	((# total de reclamos recibidos - # de reclamos no oportunos) / # total de reclamos recibidos) x 100	>=90%	Semestral	Reclamos de facturación, reclamos del servicio, recursos de reposición	15%	82%	7%	31%	19%	79%	40%	23%	100%	90%		
	Eficiencia	Satisfacción del cliente	Medir la satisfacción del cliente con la gestión de la entidad	(# de personas satisfechas / # total de personas encuestadas) x 100	>=90%	Semestral	Encuestas	91%	84%	89%	83%	75%	85%	84%	92%	90%	93%		
	Eficacia	Cumplimiento del programa de auditorías	Determinar el cumplimiento del programa de auditorías	(Total auditorías ejecutadas) / (total auditorías programadas) x 100	95%	Semestral	Auditorías	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA		

CONTROL DE GESTIÓN	Efectividad	Incremento de acciones de mejora	Determinar el grado de implementación de los aspectos por mejorar generados en auditorías.	(Total acciones de mejora implementadas en un periodo generadas de auditorías (Aspectos por Mejorar) / Total acciones de mejora generadas en auditorías en un periodo determinado (Aspectos por mejorar) x 100	50%	Semestral	Auditorías internas	NA	NA	NA	NA	NA	100%	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	Total Informes Presentados / Total Informes establecidos	100%	Semestral	Información de los Procesos	NA	NA	NA	NA	NA	100%	NA	NA	NA	NA		