PROCESO	SUBPROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable Proveer Información	Responsable Administración de la Información
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	Comité de Gerencia	Comité de Gerencia
PROYECTOS 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	Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica
PROYECTOS DE VALORIZACIÓN		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	Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica
PROYECTOS DE VALORIZACIÓN		Eficiencia	Costos Netos de Obra	Verificar que la planeación de los imprevistos fueron bien calculados	(Gastos ejecutados por proyecto/ Gastos presupuestados por proyecto) x 100	<=100%	Trimestral durante el tiempo de ejecución de las obras.	Contabilidad	Contador	Líder Programa Unidad Técnica
PROYECTOS DE VALORIZACIÓN		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	Interventor - Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica
PROYECTOS DE VALORIZACIÓN		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	Interventor - Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica
PROYECTOS DE VALORIZACIÓN		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	Contador	Líder Programa Unidad Técnica
PROYECTOS DE VALORIZACIÓN		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	Interventor	Interventor - Líder Programa Unidad Técnica
PROYECTOS DE VALORIZACIÓN		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	Interventor	Interventor - Líder Programa Unidad Técnica

PROCESO	SUBPROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable Proveer Información	Responsable Administración de la Información
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	Unidad Técnica	Líder de Proyecto Alumbrado Público
ALUMBRADO PÚBLICO		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	Unidad Técnica	Líder de Proyecto Alumbrado Público
ALUMBRADO PÚBLICO		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	Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica
ALUMBRADO PÚBLICO		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%	Mensual	Plan de Acción	Unidad Técnica	Líder de Proyecto Alumbrado Público
ALUMBRADO PÚBLICO		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%	Mensual	Plan de Acción	Unidad Técnica	Líder de Proyecto Alumbrado Público
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	**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 PQRS	Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	**Atención al Cliente**	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	Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	**Atención al Cliente**	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	Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	**Atención al Cliente**	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	Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	**Atención al Cliente**	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	Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica

PROCESO	SUBPROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable Proveer Información	Responsable Administración de la Información
GESTIÓN JURIDICA		Eficacia	Resultados de la Representación Judicial en atención de demandas recibidas	Evaluar el éxito de la atención de procesos en contra de INVAMA	# Procesos Ganados / # Demandas Recibidas	100%	Semestral			
GESTIÓN JURIDICA		Eficacia	Hallazgos de entes de control interno, en procesos de contratación	Evaluar el éxito de la asesoría, acompañamiento, apoyo y control jurídico de la contratación en INVAMA	# Contratos con hallazgos / # Contratos revisados	0	Anual			
GESTIÓN JURIDICA		Eficacia	Hallazgos de entes de control externo, en procesos de contratación	Evaluar el éxito de la asesoría, acompañamiento, apoyo y control jurídico de la contratación en INVAMA	# Contratos con hallazgos / # Contratos revisados	0	Anual			
GESTIÓN JURIDICA		Eficacia	Resultados de la Representación Judicial, en atención de tutelas recibidas	Evaluar el éxito de la atención de procesos en contra de INVAMA	# Tutelas con fallo absolutorio / # Tutelas Atendidas	100%	Anual			
GESTIÓN JURIDICA		Eficacia	Oportunidad de respuesta en Derechos de Petición Recibidos	Evaluar la oportunidad de respuesta	Días promediod de respuesta / Dias legales de plazo	<=1	Anual			
GESTIÓN JURIDICA		Eficacia	Oportunidad en la respuesta de los conceptos jurídicos	Tramitar en forma oportuna, el 100% de las solicitudes recibidas en la Oficina Jurídica	# Conceptos Jurídicos tramitados / # Solicitudes de conceptos	100%	Mensual			
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	Contador	Líder Programa Unidad Financiera y Administrativa
GESTIÓN FINANCIERA		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	Contador	Líder Programa Unidad Financiera y Administrativa
GESTIÓN FINANCIERA		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	Contador	Líder Programa Unidad Financiera y Administrativa
GESTIÓN FINANCIERA		Cumplimiento	Cumplimiento PAC funcionamiento	Verificar el cumplimiento al PAC del funcionamiento aprobado	(PAC ejecutado funcionamiento/ PAC proyectado funcionamiento)*100	>=70%	Semestral	Tesorería, Software Presupuesto	Técnico Administrativo (Tesorería)	Líder Programa Unidad Financiera y Administrativa

PROCESO	SUBPROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable Proveer Información	Responsable Administración de la Información
GESTIÓN FINANCIERA		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	(∑(Fecha pago-Fecha factura o Acta))/∑ Número de cuentas canceladas	<=10	Semestral	Tesorería, Comprobantes de pago y soportes	Técnico Administrativo (Tesorería)	Líder Programa Unidad Financiera y Administrativa Técnico Administrativo (Unidad Financiera y Administrativa)
GESTIÓN FINANCIERA		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	Oficina Atención al Cliente	Técnico Administrativo Sistemas
GESTIÓN FINANCIERA		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	Oficina Atención al Cliente	Técnico Administrativo Sistemas
GESTIÓN FINANCIERA		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	Oficina Atención al Cliente	Profesional Universitario UFA
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	**Gestión Tecnológica**	Eficacia	Atención Solicitudes	Determinar el cubrimiento de atención de las solicitudes de soporte realizadas	(Total Solicitudes Atendidas / Total Solicitudes) X 100	98%	Mensual	Sistema Servitec	Técnico Administrativo Sistemas	Técnico Administrativo Sistemas
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	**Gestión Tecnológica**	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%	Mensual	Sistema Servitec	Técnico Administrativo Sistemas	Técnico Administrativo Sistemas
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	**Gestión Tecnológica**	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%	Mensual	Sistema Servitec	Técnico Administrativo Sistemas	Técnico Administrativo Sistemas
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	**Gestión Tecnológica**	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%	Mensual	Sistema Servitec	Técnico Administrativo Sistemas	Técnico Administrativo Sistemas

PROCESO	SUBPROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable Proveer Información	Responsable Administración de la Información
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	Asesor Gestión Humana	Asesor Gestión Humana
GESTIÓN HUMANA		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	Asesor Gestión Humana	Asesor Gestión Humana
GESTIÓN HUMANA		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	Asesor Gestión Humana	Asesor Gestión Humana
GESTIÓN HUMANA		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	Asesor Gestión Humana	Asesor Gestión Humana
GESTIÓN HUMANA		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	Asesor Gestión Humana	Asesor Gestión Humana
GESTIÓN HUMANA		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	Asesor Gestión Humana	Asesor Gestión Humana
GESTIÓN HUMANA		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=IFIAT *ISAT / 1000	0%	Semestral	SG-SST	Asesor Gestión Humana	Asesor Gestión Humana
GESTIÓN HUMANA		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	Asesor Gestión Humana	Asesor Gestión Humana
GESTIÓN HUMANA		PROCESO	Ejecución del plan de trabajo	Reducir los factores de riesgo ocupacionales que afecten la salud del funcionario	N° de Actividades desarrolladas en el periodo en el plan/nro. De actividades propuestas en el periodo en el plan de trabajo	100%	Semestral	Plan anual de trabajo del SST	Asesor Gestión Humana	Asesor Gestión Humana

PROCESO	SUBPROCESO	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable Proveer Información	Responsable Administración de la Información
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	**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	Profesional Universitario UFA	Profesional Universitario UFA
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	**Administración de Bienes y Servicios**	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	Profesional Universitario UFA	Profesional Universitario UFA
GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA	**Administración de Bienes y Servicios**	Efectividad	Duración del inventario promedio	Controlar los recursos materiales de alumbrado publico, 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	Profesional Universitario UFA	Profesional Universitario UFA
CONTROL DE GESTIÓN		Eficacia	Cumplimiento del programa de auditorias	Determinar el cumplimento del programa de auditorias	(Total auditorias ejecutadas) / (total auditorias programadas) x 100	95%	Semestral	Auditorias	Asesor Control Interno	Asesor Control Interno
CONTROL DE GESTIÓN		Efectividad	Incremento de acciones de mejora	Determinar el grado de implementación de los aspectos por mejorar generados en auditorias.	(Total acciones de mejora implementadas en un periodo generadas de auditorias (Aspectos por Mejorar) /Total acciones de mejora generadas en auditorias en un periodo determinado (Aspectos por	50%	Semestral	Auditorias internas	Líderes de Proceso	Asesor Control Interno
CONTROL DE GESTIÓN		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	Asesor Control Interno	Asesor Control Interno