

| PROCESO | SUBPROCESO / SERVICIO / INSTANCIA | Tipo de Indicador | Denominación | Objetivo estratégico del Indicador | Fórmula | Meta | Frecuencia | Fuente de Información | Responsable Proveer Información | Responsable Administración de la Información | 2021 | | | | | |
|---------------------------|-----------------------------------|-------------------|---|---|--|--------|---|--|--|--|-------|---|---------|---|--|---|
| | | | | | | | | | | | Enero | OBSERVACIONES | Febrero | OBSERVACIONES | Marzo | OBSERVACIONES |
| PROYECTOS DE VALORIZACIÓN | | Efectividad | Corrección de Gravámenes expresado en valores | Medir el impacto de la gestión | $(\text{Valor de Correcciones de Gravámenes de Predios/Valor total de la Distribución}) \times 100$ | <=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 | NA | | NA | NA | No se ha elaborado resolución distribuidora en el último año | |
| PROYECTOS DE VALORIZACIÓN | | Eficiencia | Porcentaje de avance de la Decretación | Medir que la planeación de la decretación se cumpla | $(\# \text{ de pasos desarrollados} / \# \text{ total de pasos de la Decretación}) \times 100$ | 100% | Mensual hasta la Factibilidad | Proceso | Líder Programa Unidad Técnica | Líder Programa Unidad Técnica | 67% | Ho ha habido avance durante este periodo | 67% | Ho ha habido avance durante este periodo | 67% | Ho ha habido avance durante este periodo |
| PROYECTOS DE VALORIZACIÓN | | Eficiencia | Costos Netos de Obra | Verificar que la planeación de los imprevistos fueron bien calculados | $(\text{Gastos ejecutados por proyecto} - \text{Gastos presupuestados por proyecto}) / \text{Imprevistos presupuestados} \times 100$ | <=100% | Trimestral durante el tiempo de ejecución de las obras. | Contabilidad | Contador | Líder Programa Unidad Técnica | NA | | NA | NA | No se ejecutaron obras durante este trimestre | |
| PROYECTOS DE VALORIZACIÓN | | Efectividad | Cumplimiento plazo del proyecto | Verificar que el proyecto se ejecute en el tiempo previamente establecido. | $(\text{Tiempo de ejecución del proyecto} / \text{tiempo planeado}) \times 100$ | <=100% | Trimestralmente durante la ejecución del proyecto | Unidad Técnica | Interventor - Líder Programa Unidad Técnica | Líder Programa Unidad Técnica | NA | | NA | NA | No se ejecutaron proyectos durante este trimestre | |
| PROYECTOS DE VALORIZACIÓN | | Efectividad | Estado Financiero Proyecto Ejecutado | Verificar que el proyecto se ajuste a los presupuestos previamente establecidos | $(\text{Presupuesto Ejecutado} / \text{Presupuesto total del Proyecto}) \times 100$ | <=100% | Trimestralmente durante la ejecución del proyecto | Unidad Técnica | Interventor - Líder Programa Unidad Técnica | Líder Programa Unidad Técnica | NA | | NA | NA | No se ejecutaron proyectos durante este trimestre | |
| PROYECTOS DE VALORIZACIÓN | | Efectividad | Liquidación Contable | Verificar que las obras se ejecuten con lo recaudado realmente. | $(\text{Valor total ejecutado del proyecto} / \text{Valor total recaudo de la Contribución}) \times 100$ | <=100% | Al final del periodo de recaudo | Contabilidad | Contador | Líder Programa Unidad Técnica | NA | No hay proyectos en liquidación | NA | No hay proyectos en liquidación | NA | No hay proyectos en liquidación |
| 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 | $(\text{Tiempo de ejecución} / \text{tiempo Programado por contratista}) \times 100$ | 100% | Mensual durante la construcción de la obra | informe | Interventor | Interventor - Líder Programa Unidad Técnica | NA | No se ejecutaron obras durante este periodo | NA | No se ejecutaron obras durante este periodo | NA | No se ejecutaron obras durante este periodo |
| PROYECTOS DE VALORIZACIÓN | | Efectividad | Avance de la obra en recursos | Medir que los presupuestos se están ejecutando de acuerdo a lo planeado. | $(\text{Presupuesto Ejecutado} / \text{Presupuesto de la obra}) \times 100$ | 100% | Mensual durante la construcción de la obra | informe | Interventor | Interventor - Líder Programa Unidad Técnica | NA | No se ejecutaron obras durante este periodo | NA | No se ejecutaron obras durante este periodo | NA | No se ejecutaron obras durante este periodo |
| ALUMBRADO PÚBLICO | | Efectividad | Ejecución Física | Cumplimiento de los proyectos planteados en el plan de acción de la vigencia | $(\# \text{ de proyectos ejecutados en la vigencia} / \# \text{ de proyectos programados en la vigencia}) \times 100$ | 100% | Mensual | Plan de Acción | Unidad Técnica | Líder de Proyecto Alumbrado Público | 0% | No se realizan este tipo de actividades, pues el personal se encuentra en las tareas operativas de inicio de año | 0% | No se realizan este tipo de actividades, pues el personal se encuentra en las tareas operativas de inicio de año, además no se han adquiridos todos los elementos necesarios para su ejecución | 25% | Se mejora la iluminación de un (1) de los cuatro (4) parques o escenarios deportivos (parque CAI de Palermo). |
| ALUMBRADO PÚBLICO | | Efectividad | Eficiencia Financiera | Determinar la eficiencia en el uso de los recursos proyectados en la vigencia | $(\text{Inversión de los proyectos ejecutados en la vigencia} / \text{inversión de los proyectos programados en la vigencia}) \times 100$ | 100% | Mensual | Plan de Acción | Unidad Técnica | Líder de Proyecto Alumbrado Público | 0% | Se inicia con los procesos de contratación dado el presupuesto anualizado de la entidad | 0% | Los procesos de contratación necesarios para la ejecución de estas actividades se encuentran en sus etapas precontractuales | 0% | Los procesos de contratación necesarios para la ejecución de estas actividades se encuentran en sus etapas precontractuales, por lo tanto el indicador aun aparece en 0%. |
| GESTIÓN DE LA COMUNIDAD | Atención al Usuario | Eficiencia | Gestión Atención al Cliente | Verificar que se de respuesta al total de las solicitudes recibidas | $(\# \text{ de Solicitudes Respondidas} / \# \text{ total de Solicitudes Recibidas}) \times 100$ | 100% | Mensual | Aplicativos Admiarchi, Geolúmina y PQRS | Profesional Universitario de Atención al Cliente | Profesional Universitario de Atención al Cliente | 96% | Del total de solicitudes que ingresaron, dejaron de gestionarse 4 por ser casos que necesitaban ampliar el tiempo de respuesta. | 98% | Del total de solicitudes que ingresaron, dejaron de gestionarse 2 por ser casos que necesitaban ampliar el tiempo de respuesta, al presentarse esta situación se ha actualizado en los aplicativos de Admiarchi -PQRSD- los tiempos de respuesta. | 99% | Se encuentra en curso el trámite a una solicitud de usuario el cual requiere de un mayor tiempo para responder a su solicitud |
| GESTIÓN DE LA COMUNIDAD | Atención al Usuario | Efectividad | Oportunidad de respuesta | Medir la efectividad de la gestión | $((\# \text{ total de respuestas emitidas} - \# \text{ de respuestas no oportunas}) / \# \text{ total de respuestas emitidas}) \times 100$ | 100% | Mensual | Respuestas emitidas | Profesional Universitario de Atención al Cliente | Profesional Universitario de Atención al Cliente | 96% | La gestión realizada durante este mes ha sido satisfactoria, teniendo en cuenta que las solicitudes y demás han sido trasladadas al mes de febrero para dar respuesta en la fecha indicada. | 98% | Es importante tener en cuenta que para la fecha de reporte mensual, algunas solicitudes se encontraban en los terminos y se encontraron 3 solicitudes que no requerían respuesta. | 97% | En la primera semana el programa de Administración documental ADMIARCHI tuvo fallas técnicas, esto retraso el ingreso de información al sistema, dejando solicitudes sin radicación de respuesta en el sistema. Al generar la respuesta están quedando con fechas diferentes que no permite modificar, se deja anotación en el mismo de la situación. |
| GESTIÓN DE LA COMUNIDAD | Atención al Usuario | Efectividad | Reclamos | Medir la efectividad de la gestión | $(\# \text{ de Reclamaciones Recibidas} / \# \text{ total de Solicitudes Recibidas}) \times 100$ | <=5% | Mensual | Reclamos de facturación, reclamos del servicio, recursos de reposición | Profesional Universitario de Atención al Cliente | Profesional Universitario de Atención al Cliente | 4% | Se ha cumplido con la meta propuesta en cuanto a la efectividad en la efectividad de la gestión. | 3% | Se cumplió con la meta propuesta en cuanto a la efectividad de respuesta | 2% | Se cumplió con la meta propuesta en cuanto a la efectividad de respuesta |
| GESTIÓN DE LA COMUNIDAD | Atención al Usuario | 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% | Mensual | Reclamos de facturación, reclamos del servicio, recursos de reposición | Profesional Universitario de Atención al Cliente | Profesional Universitario de Atención al Cliente | 95% | Todas las solicitudes de los usuarios han sido tramitadas, generando un radicado al cual se le hace seguimiento desde cada una de las áreas, al no poder resolver la situación de manera oportuna se le comunica al usuario que su trámite se encuentra en curso. | 97% | Todas las solicitudes de los usuarios han sido tramitadas, generando un radicado al cual se le hace seguimiento desde cada una de las áreas, al no poder resolver la situación de manera oportuna se le comunica al usuario que su trámite se encuentra en curso. | 96% | Todas las solicitudes ingresadas a la institución se tramitan brindando información a los usuarios de manera oportuna, para los trámites pendientes tiene fecha de vencimiento del mes siguiente. |

| PROCESO | SUBPROCESO / SERVICIO / INSTANCIA | Tipo de Indicador | Denominación | Objetivo estratégico del Indicador | Fórmula | Meta | Frecuencia | Fuente de Información | Responsable Proveer Información | Responsable Administración de la Información | 2021 | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------|--|---|---|------|------------|--|---|--|-------|--|---------|---|-------|---|
| | | | | | | | | | | | Enero | OBSERVACIONES | Febrero | OBSERVACIONES | Marzo | OBSERVACIONES |
| GESTIÓN DE LA COMUNIDAD | Comunicaciones | Cumplimiento | Cumplimiento en actualización de las redes sociales de la entidad | Determinar cumplimiento en el uso de las Redes Sociales | Numero de publicaciones realizadas en las redes sociales / Numero de publicaciones establecidas en el plan de comunicaciones (50 mensual) *100 | 95% | Mensual | Información que se publica en redes sociales | Profesional universitario de Comunicaciones | Profesional universitario de Comunicaciones | 46% | Para inicio de vigencia la contratación del profesional encargado de elaborar las piezas publicitarias se dio a mediados del mes, lo que hace que se retrase la planeación en lo que tiene que ver con las campañas publicitarias. | 44% | Para este periodo se dio inicio posterior a la contratación del publicista, la Planeación de los contenidos que se incluirán en el plan de comunicaciones 2021 y se llevarán a cabo en las redes sociales de la entidad, esto necesariamente afecta el porcentaje de publicaciones. | 148% | Se sobrepasa la meta como se puede observar, basado en las campañas que se diseñaron y planearon en los dos primeros meses del año. |
| 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 | Solicitud de conceptos por parte de los funcionarios de Invama | Unidad Jurídica | Unidad Jurídica | 100% | | 100% | | 100% | |
| 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 | 99% | | 99% | | 99% | |
| 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 | 100% | FACTURAS SIN ERROR | 100% | FACTURAS SIN ERROR | 100% | FACTURAS SIN ERROR |
| 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 | 94% | | 95% | | 95% | |
| GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA | Gestión Tecnológica | Eficacia | Atención Solicitudes | Determinar el cumplimiento de atención de las solicitudes de soporte realizadas | (Total Solicitudes Atendidas / Total Solicitudes) X 100 | 98% | Mensual | Sistema Servitec | Técnico Administrativo Sistemas | Profesional Universitario Sistemas | 100% | Se alcanzó la meta del proceso de acuerdo al cronograma de tareas desde el área de Sistemas | 100% | Se alcanzó la meta del proceso de acuerdo al cronograma de tareas desde el área de Sistemas | 100% | Se alcanzó la meta del proceso de acuerdo al cronograma de tareas desde el área de 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 | Profesional Universitario Sistemas | 99% | Se alcanzó la meta del proceso de acuerdo a los mantenimientos planeados desde el área de Sistemas | 99% | Se alcanzó la meta del proceso de acuerdo a los mantenimientos planeados desde el área de Sistemas | 98% | Se alcanzó la meta del proceso de acuerdo a los mantenimientos planeados desde el área de 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 | Profesional Universitario Sistemas | 100% | Se alcanzó la meta del proceso teniendo en cuenta la atención efectiva | 100% | Se alcanzó la meta del proceso teniendo en cuenta la atención efectiva | 100% | Se alcanzó la meta del proceso teniendo en cuenta la atención efectiva |
| 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 | Profesional Universitario Sistemas | 100% | Se alcanzó la meta del proceso cumpliendo cronogramas de trabajo | 100% | Se alcanzó la meta del proceso cumpliendo cronogramas de trabajo | 100% | Se alcanzó la meta del proceso cumpliendo cronogramas de trabajo |
| 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 | NA | | NA | | 0,0% | Inicio del proceso de contratación |
| 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 | 2,8% | Inicio proceso de compra se mantiene los stocks de inventarios | 5,2% | Aumenta un poco y se mantiene por debajo de lo presupuestado - se hacen compras mínimas para mantener referencias en stocks | 1,1% | Vienen stocks de materiales - sin embargo existen ya referencias agotadas - se requiere reactivar compras - |
| 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 periodo*30 días/Total ingresos Alumbrado Publico | >=10 | Mensual | Sistema de compras e inventarios, presupuesto ejecutado Institucional | Profesional Universitario UFA | Profesional Universitario UFA | 22,90 | Rotacion un poco baja de los stocks de materiales - movimiento bajo a 30 días | 45,20 | Aumento de rotacion y numero de veces por stocks de materiales se mantiene a 120 días | 30,90 | Número de veces para rotar materiales - se mantiene en una relación de 1 a 3 |
| GESTIÓN HUMANA | | RESULTADO | Frecuencia de accidentalidad | Identificar estrategias que permitan eliminar el riesgo. | (Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / Número de trabajadores en el mes) * 100 | 0% | Mensual | Reportes realizados a la ARL | Técnico SST | Técnico SST | 0,00% | No se presentaron accidentes laborales | 0,00% | No se presentaron accidentes laborales | 0,00% | No se presentaron accidentes laborales |
| GESTIÓN HUMANA | | RESULTADO | Severidad de accidentalidad | Aplicar sistemáticamente el programa del SST, buscando compromiso del funcionario y la organización, para disminuir el riesgo | (Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el mes / Número de trabajadores en el mes) * 100 | 0% | Mensual | Reportes realizados a la ARL | Técnico SST | Técnico SST | 0,00% | No se presentaron accidentes laborales | 0,00% | No se presentaron accidentes laborales | 0,00% | No se presentaron accidentes laborales |
| GESTIÓN HUMANA | | RESULTADO | Ausentismo por causa médica | Identificar el estado de salud de los empleados para minimizar riesgos | (Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / Número de días de trabajo programados en el mes) * 100 | 0% | Mensual | Reportes realizados a la ARL | Técnico SST | Técnico SST | 0,00% | No se presentó ausentismo | 0,01% | Se presentó un ausentismo por incapacidad en el presente mes | 0,01% | Se presentó un ausentismo por incapacidad en el presente mes |