

SEGUIMIENTO 2023

PROCESO	SUBPROCESO / SERVICIO / INSTANCIA	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable Proveedor Información	Responsable Administración de la Información	Avance ABRIL	Describa aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describa aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance MAYO	Describa aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describa aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance JUNIO	Describa aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describa aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	
GESTIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFOAMCIÓN	Gestión Tecnológica	Eficacia	Atención Solicitudes	Determinar el cumplimiento de atención de las solicitudes de soporte realizadas	$(\text{Total Solicitudes Atendidas} / \text{Total Solicitudes}) \times 100$	100%	Día	Se maneja una plantilla de solicitudes tecnológicas	Profesional Universitario Sistemas	Profesional Universitario Sistemas	100%	Se revisan y se atienden las solicitudes que reportan en la oficina de TI para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas	Seguir atendiendo las solicitudes en el menor tiempo posible para que los funcionarios puedan ejercer las labores asignadas	100%	Atender las solicitudes utilizando el recurso que se tiene de TI para describir la dificultad que se tiene y poder darle solución	Solucionar de forma adecuada las solicitudes recibidas y dadas prioridad para poder avanzar de forma efectiva	100%	Se atienden las solicitudes que reportan en la oficina de TI para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas	Seguir atendiendo las solicitudes en el menor tiempo posible para que los funcionarios puedan ejercer las labores asignadas	
GESTIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFOAMCIÓN	Gestión Tecnológica	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%	semanal	plantilla de solicitudes tecnológicas	Profesional Universitario Sistemas	Profesional Universitario Sistemas	100%	Las solicitudes en su totalidad se atienden en menos de 4 horas por lo que se cumple al 100% en el objetivo del indicador	Solucionar los inconvenientes que se presentan en el menor tiempo posible	100%	Atender las solicitudes en el menor tiempo para minimizar el riesgo que los compañeros se queden sin poder avanzar en sus áreas	Seguir mejorando en darle solución a los requerimientos en el menor tiempo posible	100%	Las solicitudes en su totalidad se atienden en menos de 4 horas por lo que se cumple al 100% en el objetivo del indicador	Seguir solucionando los inconvenientes que se presentan en el menor tiempo posible	
GESTIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFOAMCIÓN	Gestión Tecnológica	Eficiencia	Satisfacción Cliente	Medir la calidad en la atención de requerimientos de soporte tecnológico solicitado por el usuario	$(\text{Cantidad de solicitudes calificadas como Buenas} / \text{Cantidad de solicitudes recibidas}) \times 100$	95%	Mensual	plantilla de solicitudes tecnológicas	Profesional Universitario Sistemas	Profesional Universitario Sistemas	83%	Los compañeros califican la respuestas a las solicitudes como "Buena", quiere decir que se está haciendo bien el trabajo y nos estamos esforzando por hacer las cosas bien	Se debe seguir trabajando para mejorar día a día y darle continuidad al buen servicio que nos caracteriza	93%	Atender los requerimientos de forma efectiva y a satisfacción de los compañeros	Seguir atendiendo de forma inmediata las solicitudes que nos reporten tanto en el formato como en la oficina de TI	92%	Los compañeros califican la respuestas a las solicitudes como "Buena", quiere decir que nos estamos esforzando por hacer las cosas bien	Se debe seguir trabajando para mejorar día a día y darle continuidad al buen servicio que nos caracteriza	
GESTIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFOAMCIÓN	Gestión Tecnológica	Efectividad	Disponibilidad del equipo	Determinar la Disponibilidad de los equipos de cómputo	$(\text{Tiempo Disponible} / \text{Tiempo disponible}) \times 100$	90%	Mensual	plantilla de solicitudes tecnológicas	Profesional Universitario Sistemas	Profesional Universitario Sistemas	100%	Los equipos estuvieron disponibles para que los compañeros pudieran realizar sus actividades	Mejorar la parte tecnológica para minimizar el riesgo que se tiene con tecnología obsoletas y que interrumpen el proceso	100%	Se tuvieron los dispositivos disponibles para las labores de los funcionarios y no afectar las áreas	Seguir mejorando en la tecnología, en actualizar y en el mantenimiento de los equipos para su buen funcionamiento	100%	Los equipos estuvieron disponibles para que los compañeros pudieran realizar sus actividades	Mejorar la parte tecnológica para minimizar el riesgo que se tiene con tecnología obsoletas y que interrumpen el proceso	
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	$\text{Costo reparación y mantenimiento por vehículo} / \text{costo contrato proveedor}$	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	$\text{Valor compras mes} / \text{Ingresos A.P} \times 100$	<=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 público, dado los ingresos disponibles, con el fin de establecer las rotaciones de inventario y optimizar espacios físicos	$\text{Inventario final al periodo} / \text{30 días} / \text{Total Ingresos Alumbrado Público}$	>=10	Mensual	Sistema de compras e inventarios, presupuesto ejecutado Institucional	Profesional Universitario UFA	Profesional Universitario UFA										

SEGUIMIENTO 2023

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	Avance ABRIL	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance MAYO	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance JUNIO	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo
ALUMBRADO PÚBLICO		Efectividad	Ejecución Física	Cumplimiento de los proyectos planeados 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	25%	<p>El INVAMA para el año 2023 tiene en resumen dentro del Plan de Acción de la vigencia las siguiente actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iluminación navideña 2023 no ha dado inicio aún. - Modernizar 17.506 puntos de luz con tecnología led. <p>Contrato adjudicado con la Unión Temporal Manizalé, el cual viene ejecutándose desde el mes de diciembre de 2022, este indicador no incluye las cantidades de equipos instalados a la fecha, pues el mismo se percibe como un resultado al final de la ejecución de dicha actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de 80 postes galvanizados, no se ha dado inicio con esta actividad, pues requiere la compra de materiales para su ejecución. - Instalación de medidores para la medición del consumo de energía en las redes exclusivas de alumbrado público, no se ha dado inicio con esta actividad, pues requiere la contratación para la ejecución de estas tareas. <p>Construcción, refacción y mantenimiento de Obras Públicas</p>	<p>Se dará continuidad al contrato con la Unión Temporal Manizalé dentro del proceso de modernización del alumbrado público.</p> <p>Con el propósito de no afectar de manera considerable el flujo de caja de la entidad se reprogramaran las restantes actividades del Plan de Acción del año 2023 para ser ejecutadas apartir del segundo semestre del presente año.</p>	25%	<p>El INVAMA para el año 2023 tiene en resumen dentro del Plan de Acción de la vigencia las siguiente actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iluminación navideña 2023 no ha dado inicio aún. - Modernizar 17.506 puntos de luz con tecnología led. <p>Contrato adjudicado con la Unión Temporal Manizalé, el cual viene ejecutándose desde el mes de diciembre de 2022, este indicador no incluye las cantidades de equipos instalados a la fecha, pues el mismo se percibe como un resultado al final de la ejecución de dicha actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de 80 postes galvanizados, no se ha dado inicio con esta actividad, pues requiere la compra de materiales para su ejecución. - Instalación de medidores para la medición del consumo de energía en las redes exclusivas de alumbrado público, no se ha dado inicio con esta actividad, pues requiere la contratación para la ejecución de estas tareas. <p>Construcción, refacción y mantenimiento de Obras Públicas</p>	<p>Se dará continuidad al contrato con la Unión Temporal Manizalé dentro del proceso de modernización del alumbrado público.</p> <p>Con el propósito de no afectar de manera considerable el flujo de caja de la entidad se reprogramaran las restantes actividades del Plan de Acción del año 2023 para ser ejecutadas apartir del segundo semestre del presente año.</p>	40%	<p>El INVAMA para el año 2023 tiene en resumen dentro del Plan de Acción de la vigencia las siguiente actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iluminación navideña 2023, se firma convenio interadministrativo para la ejecución de este. - Modernizar 17.506 puntos de luz con tecnología led. <p>Contrato adjudicado con la Unión Temporal Manizalé, el cual viene ejecutándose desde el mes de diciembre de 2022, este indicador no incluye las cantidades de equipos instalados a la fecha, pues el mismo se percibe como un resultado al final de la ejecución de dicha actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de 80 postes galvanizados, no se ha dado inicio con esta actividad, pues requiere la compra de materiales para su ejecución. - Instalación de medidores para la medición del consumo de energía en las redes exclusivas de alumbrado público, no se ha dado inicio con esta actividad, pues requiere la contratación para la ejecución de estas tareas. <p>Construcción, refacción y mantenimiento de Obras Públicas</p>	<p>Se dará continuidad al contrato con la Unión Temporal Manizalé dentro del proceso de modernización del alumbrado público.</p> <p>Con el propósito de no afectar de manera considerable el flujo de caja de la entidad se reprogramaran las restantes actividades del Plan de Acción del año 2023 para ser ejecutadas apartir del segundo semestre del presente año.</p>
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	7%	<p>El INVAMA para el año 2023 tiene en resumen dentro del Plan de Acción de la vigencia las siguiente actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iluminación navideña 2023 no ha iniciado aún. - Modernizar 17.506 puntos de luz con tecnología led. <p>Contrato adjudicado con la Unión Temporal Manizalé, el cual viene ejecutándose desde el mes de diciembre de 2022, este indicador no incluye las cantidades de equipos instalados a la fecha, pues el mismo se percibe como un resultado al final de la ejecución de dicha actividad, para el mes de abril se presenta aproximadamente cobros por valor del 25% del valor de este proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de 80 postes galvanizados, aún no se tiene ejecución sobre este proyecto. - Instalación de medidores para la medición del consumo de energía en las redes exclusivas de alumbrado público, aún no se tiene ejecución sobre este proyecto. <p>Construcción, refacción y mantenimiento de Obras Públicas</p>	<p>Se dará continuidad al contrato con la Unión Temporal Manizalé dentro del proceso de modernización del alumbrado público.</p> <p>Con el propósito de no afectar de manera considerable el flujo de caja de la entidad se reprogramaran las restantes actividades del Plan de Acción del año 2023 para ser ejecutadas apartir del segundo semestre del presente año.</p>	9%	<p>El INVAMA para el año 2023 tiene en resumen dentro del Plan de Acción de la vigencia las siguiente actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iluminación navideña 2023 no ha iniciado aún. - Modernizar 17.506 puntos de luz con tecnología led. <p>Contrato adjudicado con la Unión Temporal Manizalé, el cual viene ejecutándose desde el mes de diciembre de 2022, este indicador no incluye las cantidades de equipos instalados a la fecha, pues el mismo se percibe como un resultado al final de la ejecución de dicha actividad, para el mes de mayo se presenta aproximadamente cobros por valor del 30% del valor de este proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de 80 postes galvanizados, aún no se tiene ejecución sobre este proyecto. - Instalación de medidores para la medición del consumo de energía en las redes exclusivas de alumbrado público, aún no se tiene ejecución sobre este proyecto. <p>Construcción, refacción y mantenimiento de Obras Públicas</p>	<p>Se dará continuidad al contrato con la Unión Temporal Manizalé dentro del proceso de modernización del alumbrado público.</p> <p>Con el propósito de no afectar de manera considerable el flujo de caja de la entidad se reprogramaran las restantes actividades del Plan de Acción del año 2023 para ser ejecutadas apartir del segundo semestre del presente año.</p>	11%	<p>El INVAMA para el año 2023 tiene en resumen dentro del Plan de Acción de la vigencia las siguiente actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Iluminación navideña 2023, se firma convenio interadministrativo para la ejecución de este, el ingreso de los recursos se programa para el mes de septiembre. - Modernizar 17.506 puntos de luz con tecnología led. <p>Contrato adjudicado con la Unión Temporal Manizalé, el cual viene ejecutándose desde el mes de diciembre de 2022, este indicador no incluye las cantidades de equipos instalados a la fecha, pues el mismo se percibe como un resultado al final de la ejecución de dicha actividad, para el mes de junio se presenta aproximadamente cobros por valor del 34% del valor de este proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instalación de 80 postes galvanizados, aún no se tiene ejecución sobre este proyecto. - Instalación de medidores para la medición del consumo de energía en las redes exclusivas de alumbrado público, aún no se tiene ejecución sobre este proyecto. <p>Construcción, refacción y mantenimiento de Obras Públicas</p>	<p>Se dará continuidad al contrato con la Unión Temporal Manizalé dentro del proceso de modernización del alumbrado público.</p> <p>Con el propósito de no afectar de manera considerable el flujo de caja de la entidad se reprogramaran las restantes actividades del Plan de Acción del año 2023 para ser ejecutadas apartir del segundo semestre del presente año.</p>

SEGUIMIENTO 2023

PROCESO	SUBPROCESO / SERVICIO / INSTANCIA	Tipo de Indicador	Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable Probeer Información	Responsable Administración de la Información	Avance ABRIL	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance MAYO	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance JUNIO	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo
CONTROL DE GESTIÓN	Comité de Coordinación de Control Interno	Eficacia	Cumplimiento del programa de auditorías	Determinar el cumplimiento del programa de auditorías	$(\text{Total auditorías ejecutadas}) / (\text{total auditorías programadas}) \times 100$	95%	Trimestral	Auditorías	Asesor Control Interno	Asesor Control Interno	0%	Dando cumplimiento al PAAI se iniciaron las Auditorías de los procesos de Alumbrado Público y valoración proyectadas para ejecutar durante los meses de abril - mayo, sin embargo agotadas las etapas de planeación - instalación y desarrollo de las mismas, no fue su culminación en razón a que quien ocupaba las funciones de Asesor Interno tomó su periodo vacacional mayo-junio	operacionalizar el PAAI en la medida de la posibilidades del recurso humano de la Oficina de control Interno	0%	Dando cumplimiento al PAAI se iniciaron las Auditorías de los procesos de Alumbrado Público y valoración proyectadas para ejecutar durante los meses de abril - mayo, sin embargo agotadas las etapas de planeación - instalación y desarrollo de las mismas, no fue su culminación en razón a que quien ocupaba las funciones de Asesor Interno tomó su periodo vacacional mayo-junio	operacionalizar el PAAI en la medida de la posibilidades del recurso humano de la Oficina de control Interno	0%	Dando cumplimiento al PAAI se iniciaron las Auditorías de los procesos de Alumbrado Público y valoración proyectadas para ejecutar durante los meses de abril - mayo, sin embargo agotadas las etapas de planeación - instalación y desarrollo de las mismas, no fue su culminación en razón a que quien ocupaba las funciones de Asesor Interno tomó su periodo vacacional mayo-junio	operacionalizar el PAAI en la medida de la posibilidades del recurso humano de la Oficina de control Interno
CONTROL DE GESTIÓN	Comité de Coordinación de Control Interno	Efectividad	Incremento de acciones de mejora	Determinar el grado de implementación de los aspectos por mejorar generados en auditorías.	$(\text{Total acciones de mejora implementadas en un periodo generadas de auditorías (Aspectos por Mejorar)} / \text{Total acciones de mejora generadas en auditorías en un periodo determinado (Aspectos por mejorar)}) \times 100$	50%	Trimestral	Auditorías Internas	Líderes de Proceso	Asesor Control Interno	30%	De acuerdo al ciclo de auditorías en la vigencia 2022, se suscriben para el 2023 planes de mejoramiento de los procesos de Gestión Financiera, Administración de Bienes y Servicios, Gestión Jurídica y Gestión Humana. Adicional, las acciones del plan de mejoramiento derivado de la Auditoría Financiera y de Gestión AFG 1.02- 2022 de la Contraloría de Manizales.	Seguimiento periódico de los planes de mejoramiento resultantes del PAAI y de las auditorías externas	30%	De acuerdo al ciclo de auditorías en la vigencia 2022, se suscriben para el 2023 planes de mejoramiento de los procesos de Gestión Financiera, Administración de Bienes y Servicios, Gestión Jurídica y Gestión Humana. Adicional, las acciones del plan de mejoramiento derivado de la Auditoría Financiera y de Gestión AFG 1.02- 2022 de la Contraloría de Manizales.	Seguimiento periódico de los planes de mejoramiento resultantes del PAAI y de las auditorías externas	35%	De acuerdo al ciclo de auditorías en la vigencia 2022, se suscriben para el 2023 planes de mejoramiento de los procesos de Gestión Financiera, Administración de Bienes y Servicios, Gestión Jurídica y Gestión Humana. Adicional, las acciones del plan de mejoramiento derivado de la Auditoría Financiera y de Gestión AFG 1.02- 2022 de la Contraloría de Manizales se cierra plan de mejoramiento antes señalado y se suscribe plan de mejoramiento con ocasión a la auditoría AFG 1.03- 2022 de la Contraloría de Manizales.	Seguimiento periódico de los planes de mejoramiento resultantes del PAAI y de las auditorías externas
CONTROL DE GESTIÓN	Comité de Coordinación de Control Interno	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%	Trimestral	Información de los Procesos	Asesor Control Interno	Asesor Control Interno	20%	Se han presentado los Informes de Ley correspondientes al segundo trimestre. Furug - informe de gestión - evaluación independiente	Cumplir con la presentación de los informes establecidos en la norma	20%	Se han presentado los Informes de Ley correspondientes al segundo trimestre. Furug - informe de gestión - evaluación independiente	Cumplir con la presentación de los informes establecidos en la norma	20%	Se han presentado los Informes de Ley correspondientes al segundo trimestre. Furug - informe de gestión - evaluación independiente	Cumplir con la presentación de los informes establecidos en la norma

SEGUIMIENTO 2023

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	Avance ABRIL	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance MAYO	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance JUNIO	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	
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 Admarchi, Geolimina y PQRS	Profesional Universitario de Atención al Cliente	Profesional Universitario de Atención al Usuario	99%	Se efectúa una supervisión regular en todas las áreas con el propósito de mantener informados sobre los trámites o solicitudes que están acercándose a su fecha límite. Esta práctica ha resultado en una mejora significativa en el nivel de compromiso por parte de cada área, enfocándose en asegurar oportunas respuestas y acciones. La implementación de esta estrategia ha demostrado influir de manera destacada en la dedicación de los equipos, motivándolos a brindar respuestas más ágiles y eficientes en beneficio tanto de los procesos internos como de la satisfacción de los usuarios.	Mantener la práctica constante de seguimiento, persistiendo en la supervisión periódica de manera regular. Además, enviar comunicaciones por correo electrónico que detallan las solicitudes que aún están pendientes de ser atendidas, con el objetivo de facilitar la provisión de respuestas adecuadas en tiempo y forma. Esta estrategia de comunicación proactiva refuerza la responsabilidad en la gestión de solicitudes, asegurando que ningún requerimiento quede sin respuesta y contribuyendo a la optimización de la eficiencia operativa.	97%	Gracias al seguimiento regular que se realiza a las solicitudes, se ha logrado una respuesta oportuna y favorable por parte de las diferentes áreas de la institución.	98%	Mantener la práctica de monitoreo constante y además, enviar correos electrónicos que detallan las solicitudes pendientes, con el propósito de brindar respuestas oportunas.	98%	Se destaca el progreso positivo logrado en la administración, específicamente en la prontitud con la que se atienden y responden a las solicitudes y necesidades presentadas.	Sostener la costumbre de una vigilancia continua y, además, despachar mensajes electrónicos que describan las solicitudes pendientes, con el fin de asegurar la entrega puntual de respuestas adecuadas.
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 Usuario	99%	Se logra satisfacer con el tiempo previamente establecida para brindar respuestas, cumpliendo con los plazos de manera puntual y eficaz. Esta ejecución exitosa de los intervalos de respuesta predefinidos demuestra un compromiso firme con la agilidad y la atención oportuna en la resolución de consultas, requerimientos o solicitudes. Este enfoque contribuye a fortalecer la confianza de los usuarios al garantizar que sus necesidades sean atendidas dentro de los límites establecidos, lo que a su vez impulsa la percepción positiva de la organización y su capacidad para gestionar de manera efectiva las interacciones con los usuarios.	Es aconsejable que todas las unidades realicen una revisión constante de los plazos establecidos para atender los requerimientos que están a su cargo.	98%	Las respuestas proporcionadas dentro del plazo establecido representan un progreso favorable en la administración puntual de las solicitudes presentadas durante el mes de mayo.	99%	Se sugiere encarecidamente a todas las departamentos que mantengan una vigilancia constante sobre los plazos de respuesta requeridos para atender las solicitudes que están bajo su jurisdicción.	99%	Se destaca el progreso positivo logrado en la administración, específicamente en la prontitud con la que se atienden y responden a las solicitudes y necesidades presentadas.	Persistir en seguir el consejo emanado del sector de atención al cliente, el cual resalta la relevancia de proporcionar respuestas oportunas a todas las demandas planteadas.
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 Usuario	7%	A pesar de que se brinda respuesta en los plazos establecidos, lamentablemente no se ha logrado cumplir con el indicador debido al incremento en el número de reclamos presentados este mes. Estamos comprometidos en mejorar esta situación y garantizar una atención eficiente en todos los aspectos.	Realizar la revisión y gestión de los reclamos recibidos por la comunidad de manera puntual y eficiente.	1.2%	Se cumple con el indicador establecido, se han gestionado de manera exitosa todos los reclamos presentados. Este logro refleja el compromiso continuo de brindar un servicio eficiente y efectivo a nuestros usuarios.	1.0%	Priorizar en la revisión y gestión oportuna de los reclamos recibidos de la comunidad.	1.0%	Se cumple con el indicador establecido, se han gestionado de manera exitosa todos los reclamos presentados. Este logro refleja el compromiso continuo de brindar un servicio eficiente y efectivo a nuestros usuarios.	Priorizar en la revisión y gestión oportuna de los reclamos recibidos de la comunidad.
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 Usuario	100%	La oportunidad de respuesta refleja la habilidad para cumplir con los plazos necesarios y previstos, asegurando una respuesta efectiva a las necesidades y solicitudes de la población en su conjunto.	Identificar las razones habituales detrás de las reclamaciones y llevar a cabo un monitoreo continuo para resolver eficazmente dichas circunstancias.	100%	La capacidad de reacción evidencia la efectividad en los plazos necesarios y previstos para satisfacer las necesidades de la población en su conjunto.	100%	A través de la constante supervisión aplicada al reclamo registrado, se logra atender de manera puntual y en concordancia con los plazos establecidos, asegurando así una respuesta oportuna.	100%	El logro de la métrica demuestra la eficaz administración llevada a cabo desde las diversas unidades en relación a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	Continuar con la supervisión regular de las peticiones a través de comunicados dirigidos a las unidades encargadas de la administración.
GESTIÓN DE LA COMUNIDAD	Atención al Usuario	Eficiencia	Satisfacción del cliente	Medir la satisfacción del cliente con la gestión de la entidad	$(\# \text{ de personas satisfechas} / \# \text{ total de personas encuestadas}) \times 100$	>=90%	trimestral	Encuestas	Profesional Universitario de Atención al Cliente	Profesional Universitario de Atención al Usuario	98%	Los usuarios han respondido de manera favorable a las encuestas llevadas a cabo a través de las diversas plataformas disponibles en INVAMA.	Con el propósito de obtener una comprensión más profunda de cómo la ciudadanía percibe los servicios que se brindan, se lleva a cabo un análisis mensual de la evaluación del servicio en el CIAC, el centro de contacto y la página web.	94%	Las encuestas realizadas mediante las variadas plataformas ofrecidas por INVAMA han recibido una respuesta positiva por parte de los usuarios, reflejando su aceptación y satisfacción.	94%	Con el propósito de comprender la percepción de la población en cuanto a los servicios proporcionados, se lleva a cabo un análisis mensual de la evaluación del servicio en el CIAC, el centro de contacto y el sitio web.	94%	La reacción y opinión que la población tiene en relación con los servicios, la información y la atención brindada, se perciben de manera favorable.	Continuar con la realización de encuestas, dado que representan un recurso de gran valor para la empresa al permitir la detección de desafíos presentes en la provisión de servicios.
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	100%	Mediante un trabajo articulado desde la Gerencia, Atención al Usuario y Comunicaciones, se han realizado diferentes campañas en redes sociales (videos, post, historias y reels), para comunicar y dar a conocer las actividades más importantes que realiza la entidad, además de informar horarios, trámites en línea y demás procesos. Se ha logrado darle una respuesta oportuna a los usuarios, mantener una participación activa y constante, lo que finalmente nos lleva a tener una mejor viralización de nuestras redes sociales.	Seguir trabajando en el desarrollo del Plan de Comunicaciones de la entidad, fortaleciendo la comunicación con nuestro grupo de interés por medio de las redes sociales, y así lograr una percepción positiva en los ciudadanos.	100%	Durante este mes desde el Área de Comunicaciones pusimos en marcha el plan de comunicaciones para el Proyecto de Modernización del Alumbrado Público de Marizales, lo que nos permitió aumentar considerablemente las publicaciones que ya veníamos desarrollando en las redes sociales (más post, más videos, más campañas).	100%	Darle continuidad al desarrollo de este plan de comunicaciones de la Modernización del Alumbrado Público de Marizales, sin dejar a un lado las diferentes campañas externas que realizamos de Atención al Usuario.	100%	Continuamos cumpliendo con la meta propuesta, gracias al trabajo organizado que realizamos desde el Área de Comunicaciones; mediante una parilla de contenidos que nos permite programar las publicaciones diarias que realizamos en nuestras redes sociales, con el fin de darle un orden y una continuidad a lo que queremos comunicar de la entidad.	Darle continuidad a las campañas y procesos que venimos realizando desde el Área de Comunicaciones, para fortalecer y mejorar la percepción que tienen los ciudadanos de la entidad.

SEGUIMIENTO 2023

Denominación	Objetivo estratégico del Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable Proveedor Información	Responsable Administración de la Información	Avance ABRIL	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance MAYO	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance JUNIO	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo
Frecuencia de accidentalidad	Disminuir o mantener los accidentes laborales en el mes evaluado.	(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / Número de trabajadores en el mes) * 100	6.0%	Mensual	Furat	Técnico SST	Técnico SST	0%	En el mes de abril del 2023 no se presentaron accidentes laborales, por tanto se dio cumplimiento a la meta propuesta	Continuar acciones de prevención de riesgo de alturas, seguridad vial, eléctrico, biomecánico	0.00%	En el mes de mayo del 2023 no se presentaron accidentes laborales, por tanto se dio cumplimiento a la meta propuesta	Continuar acciones de prevención de riesgo de alturas, seguridad vial, eléctrico, biomecánico	5.13%	En el mes de junio del 2023, fueron reportados dos accidentes laborales leves. Uno de éstos generó incapacidad. Se da cumplimiento a la meta establecida.	Establecer causas e implementar acciones preventivas y correctivas.
Severidad de accidentalidad	Disminuir o mantener los días de incapacidad o días cargados accidentes laborales en el mes evaluado.	(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	74%	Mensual	Incapacidades	Técnico SST	Técnico SST	0%	En el mes de abril del 2023 no se presentaron accidentes laborales, por tanto se dio cumplimiento a la meta propuesta	Continuar acciones de prevención de riesgo de alturas, seguridad vial, eléctrico, biomecánico	0.00%	En el mes de mayo del 2023 no se presentaron accidentes laborales, por tanto se dio cumplimiento a la meta propuesta	Continuar acciones de prevención de riesgo de alturas, seguridad vial, eléctrico, biomecánico	20.51%	En el mes de junio como consecuencia de uno de los accidentes laborales se reportó una fractura del dedo de pie, generando una incapacidad de 20 días a partir del 23.06.2023. Se da cumplimiento a la meta propuesta.	Realizar seguimiento en salud y acompañamiento en atención por ARL de prestaciones asistenciales.
Proporción de accidentes de trabajo mortales	Mantener en 0 los accidentes mortales en el año 2022.	(Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año / Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año) * 100	0%	Anual	Furat Mortales	Técnico SST	Técnico SST	0%	NA	NA	0.00%	NA	NA	0.00%	NA	NA
Frecuencia accidentes por riesgo eléctrico	Mantener en 5% los accidentes por riesgo eléctrico el año 2022	(Número de accidentes de trabajo por riesgo eléctrico que se presentaron en el mes / Número de trabajadores en el mes) * 100	5%	Trimestral	Furat por riesgo eléctrico	Técnico SST	Técnico SST	0%	En el mes de abril del 2023 no se presentaron accidentes laborales por riesgo eléctrico, por tanto se dio cumplimiento a la meta propuesta	Continuar acciones de prevención de riesgo de eléctrico.	0.00%	En el mes de mayo del 2023 no se presentaron accidentes laborales por riesgo eléctrico, por tanto se dio cumplimiento a la meta propuesta	Continuar acciones de prevención de riesgo de eléctrico.	0.00%	En el mes de junio del 2023 no se presentaron accidentes laborales por riesgo eléctrico, por tanto se dio cumplimiento a la meta propuesta	Continuar acciones de prevención de riesgo de eléctrico.
Frecuencia accidentes por riesgo alturas	Mantener en 5% los accidentes por riesgo alturas el año 2022	(Número de accidentes de trabajo de riesgo alturas que se presentaron en el mes / Número de trabajadores en el mes) * 100	5%	Trimestral	Furat por riesgo de alturas	Técnico SST	Técnico SST	0%	En el mes de abril del 2023 no se presentaron accidentes laborales por riesgo de trabajo en alturas, por tanto se dio cumplimiento a la meta propuesta	Continuar acciones de prevención de riesgo de eléctrico.	0.00%	En el mes de mayo del 2023 no se presentaron accidentes laborales por riesgo de trabajo en alturas, por tanto se dio cumplimiento a la meta propuesta	Continuar acciones de prevención de riesgo de eléctrico.	0.00%	En el mes de junio del 2023 no se presentaron accidentes laborales por riesgo de trabajo en alturas, por tanto se dio cumplimiento a la meta propuesta	Continuar acciones de prevención de riesgo de eléctrico.
Prevalencia de la enfermedad laboral	Prevenir la ocurrencia de enfermedades laborales 0%, en el año 2022.	(Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo "Z" / Promedio de trabajadores en el periodo "Z") * 100,000	0%	Anual	Furep	Técnico SST	Técnico SST	0%	NA	NA	0.00%	NA	NA	0.00%	NA	NA
Incidencia de la enfermedad laboral	Prevenir la ocurrencia de enfermedades laborales, en el año 2022.	(Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo "Z" / Promedio de trabajadores en el periodo "Z") * 100,000	0%	Anual	Furep	Técnico SST	Técnico SST	0%	NA	NA	0.00%	NA	NA	0.00%	NA	NA
Ausentismo por causa médica	Establecer acciones basadas en ausencia por causa médica en el año 2022	(Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / Número de días de trabajo programados en el mes) * 100	<= 9.5%	Mensual	Incapacidades de origen común y laboral.	Técnico SST	Técnico SST	4.20%	El mes de abril de 2023, se presentó un (1) episodio de ausentismo, que representó 30 días de incapacidad, por una enfermedad grave y que posiblemente se mantendrá incapacitado varios meses.	continuar seguimientos en salud.	8.10%	El mes de mayo de 2023, se presentaron tres (3) episodios de ausentismo, que representaron 68 días de incapacidad. Un evento de 30 días derivado de una enfermedad grave y que posiblemente se mantendrá incapacitado varios meses, con pronóstico desfavorable por la EPS. Un evento por una cirugía correctiva que reportan 22 días de incapacidad, un evento asociado a enfermedad crónica que reporta 15 días de incapacidad. Sin embargo se da cumplimiento a la meta propuesta.	continuar seguimientos en salud.	12.50%	El mes de junio de 2023, se presentaron tres (3) episodios de ausentismo, uno de éstos de tipo laboral y el restante por enfermedad general, que representaron 84 días de incapacidad. Un evento de 30 días derivado de una enfermedad grave y que posiblemente se mantendrá incapacitado varios meses, con pronóstico desfavorable por la EPS. Un evento por una cirugía correctiva que reportan 30 días de incapacidad, un evento asociado a corrección ocular por 15 días, un evento por espasmo muscular y el evento de tipo laboral con un reporte de incapacidad de 20 días, de los cuales 7 días son del mes de junio. Se da incumplimiento a la meta propuesta.	continuar seguimientos en salud y realizar jornada de hábitos y estilos de vida saludables
Tasa de accidentalidad Vehicular	Mantener el indicador en un 5% por accidentalidad por riesgo de seguridad vial.	# de accidentes de tránsito en el semestre * 100 / # total de conductores	5%	Semestral	Furat Viales	Técnico SST	Técnico SST	0%	NA	NA	0.00%	NA	NA	0.00%	NA	NA

SEGUIMIENTO 2023

PROCESO	SUBPROCESO / SERVICIO / INSTANCIA	Tipo de Indicador	Denominación	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de Información	Responsable Proveer Información	Responsable Administración de la Información	Avance ABRIL	Describe aquí concretamente las causa de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance MAYO	Describe aquí concretamente las causa de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance JUNIO	Describe aquí concretamente las causa de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el periodo analizado y de acuerdo a la frecuencia definida	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo
PLANEACIÓN Y GESTIÓN	Comité de Gerencia	Cumplimiento	Cumplimiento Plan de Acción	Compromisos Cumplidos del Plan de Acción/ Total Compromisos Adquiridos en el Plan de Acción	90%	Trimestral	Comité de Gerencia	Comité de Gerencia	Comité de Gerencia	NA			NA			13,8%	Hay actividades del plan que aún no se han iniciado por eso el porcentaje de avance físico es muy bajo. Sin embargo en cuanto a la inversión, el avance es del 32,9% esto en razón que el plan de modernización es el que tiene mayor costo de inversión	Para tener un mayor avance físico se requiere avazar en los otros proyectos o programas.

SEGUIMIENTO 2023																			
PROCESO	SUBPROCESO / SERVICIO / INSTANCIA	Tipo de indicador	Descripción	Objetivo estratégico del indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Fuente de información	Responsable Primer Informante	Responsable Administrador de la Información	Avance ABISIL	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el período analizado y de acuerdo a la frecuencia de datos	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance MATO	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el período analizado y de acuerdo a la frecuencia de datos	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo	Avance JUNIO	Describe aquí concretamente las causas de "cumplimiento" o "no cumplimiento" de la meta para el período analizado y de acuerdo a la frecuencia de datos	Describe aquí sus propuestas concretas para mantener o mejorar el resultado positivo o negativo
PROYECTOS DE VALIDACIÓN		Efectividad	Comisión de Seguimiento implementada en etapas	Medir el impacto de la gestión	$\frac{\text{Valor de Comisiones de Seguimiento de Proyectos/Valor Total de la Declaración}}{\text{Valor de la Declaración}} \times 100$	>=75%	Trimestral durante el periodo de ejecución de los derechos de petición	Recepción de solicitudes y derechos de petición	Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica	NA			NA		NA	No existen proyectos de validación en esta etapa	Realizar distribución del evento	
PROYECTOS DE VALIDACIÓN		Eficiencia	Procesos de atención implementados en etapas	Medir que la planeación de la atención se cumple	$\frac{\text{El fin planeado distribuido total de pases de la Declaración}}{\text{El fin planeado distribuido total de pases de la Declaración}} \times 100$	100%	Mensual hasta la Finalidad	Proceso	Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica	NA	Los proyectos de validación se encuentran en avance puesto que no existe material para su formalización por lo cual se continúan a trabajar.		NA	Los proyectos de validación se encuentran en avance puesto que no existe material para su formalización por lo cual se continúan a trabajar.		NA	Los proyectos de validación se encuentran en avance puesto que no existe material para su formalización por lo cual se continúan a trabajar.	
PROYECTOS DE VALIDACIÓN		Eficiencia	Cuenta Mesa de Ombudsman	Verificar que la planeación de los proyectos/programas sean bien calculados	$\frac{\text{Cuentas ejecutadas por presupuesto}}{\text{Cuentas presupuestadas por presupuesto}} \times 100$	>=100%	Trimestral durante el periodo de ejecución de los datos	Contabilidad	Contador	Líder Programa Unidad Técnica	NA			NA		NA	No hay proyectos en esta etapa		
PROYECTOS DE VALIDACIÓN		Efectividad	Cumplimiento planes del proyecto	Verificar que el proyecto se ejecute en el tiempo previamente establecido	$\frac{\text{Tiempo de ejecución del proyecto}}{\text{Tiempo planeado}} \times 100$	>=100%	Trimestral durante el periodo de ejecución de los datos	Unidad Técnica	Interventor - Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica	NA			NA		NA	No hay proyectos en esta etapa		
PROYECTOS DE VALIDACIÓN		Efectividad	Estado Financiero Proyecto Especial	Verificar que el proyecto se ejecute a la planeación previamente establecida	$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado}}{\text{Presupuesto total del Proyecto}} \times 100$	>=100%	Trimestral durante el periodo de ejecución de los datos	Unidad Técnica	Interventor - Líder Programa Unidad Técnica	Líder Programa Unidad Técnica	NA			NA		NA	No hay proyectos en esta etapa		
PROYECTOS DE VALIDACIÓN		Efectividad	Liquidación Contable	Verificar que los datos se ejecuten con la planeación establecida	$\frac{\text{Valor total ejecutado del proyecto/Valor total acordado de la Declaración}}{\text{Valor total acordado de la Declaración}} \times 100$	>=100%	A final del periodo de ejecución	Contabilidad	Contador	Líder Programa Unidad Técnica	NA			NA	75%	A la fecha se han realizado tres liquidaciones de proyectos habiendo por tener en cuenta la carencia de datos resulto para adelantar las liquidaciones de liquidación de los proyectos OMBU, UMBU y UMBU	Se debe continuar la información de cuentas de datos resulto para adelantar las liquidaciones de liquidación de los proyectos OMBU, UMBU y UMBU		
PROYECTOS DE VALIDACIÓN		Efectividad	Anexo de la obra en tiempo	Verificar que la obra se ejecute dentro del tiempo de acuerdo a lo planeado	$\frac{\text{Plano de ejecución del proyecto}}{\text{Plano de ejecución del proyecto}} \times 100$	100%	Mensual durante la construcción de la obra	Informe	Interventor	Interventor - Líder Programa Unidad Técnica	NA	No hay proyectos en esta etapa		NA	No hay proyectos en esta etapa		NA	No hay proyectos en esta etapa	
PROYECTOS DE VALIDACIÓN		Efectividad	Anexo de la obra en recursos	Medir que los presupuestos se ejecuten de acuerdo a lo planeado	$\frac{\text{Presupuesto Ejecutado}}{\text{Presupuesto total del Proyecto}} \times 100$	100%	Mensual durante la construcción de la obra	Informe	Interventor	Interventor - Líder Programa Unidad Técnica	NA	No hay proyectos en esta etapa		NA	No hay proyectos en esta etapa		NA	No hay proyectos en esta etapa	