												Mese	3				
Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna				Numerador	41	90	71	113	120	140	99	142	108	88	106	91
COMUNICACIONES	y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes	ATENCION DE SOLICITUDES DE PUBLICACION EN LA	EFICIENCIA	MENSUAL	Denominador Resultado Indicador	55 74,55	93 96,77	71	113 100	130 92,31	141 99,29	104 95,19	142	108	100	106	91 100
COMUNICACIONES	públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de	WEB - 2016	EFICIENCIA	MENSUAL	METAS	80	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	85
	los objetivos institucionales.				% Cumplimiento	82.83	100	100	100	97.17	100	100	100	100	100	100	100
	· ·				Semaforo												
	Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna				Numerador Denominador	7 7	15 15	15 15	11 11	16 16	11 11	5 6	4	1	3	11 11	1
	y confishia las políticas planas programas projectos y resultados de la gestión	COBERTURA INFORMATIVA EN MEDIOS DE			Resultado Indicador	100	100	100	100	100	100	100	80	100	100	100	100
COMUNICACIONES	de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de	COMUNICACIÓN MASINA - 2016	EFICIENCIA	MENSUAL	Metas	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
	los objetivos institucionales.				Cumplimiento	100	100	100	100	100	100	100	88,89	100	100	100	100
					Semaforo	214	207	226	241	259	234	222	535	161	339	860	279
	Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna				Numerador Denominador	214	213	236	241	259	247	222	587	166	339	885	323
	y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión				Resultado Indicador	99.07	97.18	95,76	99.59	93,5	94.74	97,37	91,14	96.99	97.69	97.18	86.38
COMUNICACIONES	de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de	FAVORABILIDAD EN MEDIOS - 2016	EFICACIA	MENSUAL	METAS	99,07	97,18	95,76	99,59	93,5	94,74	97,37	91,14	96,99	97,69	97,18	80,38
	los objetivos institucionales.				% Cumplimiento	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	1				Semaforo												
	Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna				Numerador												202
	y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión				Denominador												220
COMUNICACIONES	de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes	SATISFACCIÓN DE COLABORADORES FRENTE A LA COMUNICACIÓN INTERNA - 2016	EFICIENCIA	ANUAL	Resultado Indicador												91,82
	públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de	COMUNICACION INTERNA - 2016			Metas												90
	los objetivos institucionales.				Cumplimiento												100
					Semaforo Numerador			1			19			2			1
	Aplicar medidas administrativas y/o de gestión a los prestadores de servicios				Denominador			10			23			3			1
CONTROL	públicos domiciliarios que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normativa		IA DELEGADA PARA EFICACIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			10			82,61			66,67			100
CONTROL	vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas en la prestación del	LA SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA EFICACIA ERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE - 2016	LIIOIGA	THUMESTIONE	Metas			25			50			75			100
	servicio.				Cumplimiento			40			100			88.89			100
					Semaforo			34						61			22
	Conocer y fallar los procesos disciplinarios que se adelanten contra servidores y				Numerador Denominador			34 39			48 48			51 54			27
	ex-servidores públicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios,	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS E	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			87,18			100			94,44			100
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	aplicando los procedimientos y términos establecidos en la Ley 734 de 2002, a	INFORMES DISCIPLINARIOS - 2016	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Metas			100			100			100			100
	fin de preservar el correcto desarrollo de la función pública.				Cumplimiento			87,18			100			94,44			100
					Semaforo						166						40427
					Numerador Denominador						4						40427
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Establecer el referente estratégico de la entidad para el mediano y corto plazo, mediante la formulación del plan indicativo cuatrienal y planes de acción	EJECUCIÓN DE LA PLANEACION INSTITUCIONAL -	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						41,5						101,7
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	anuales, con el fin de dar cumplimiento a las funciones de la Superintendencia de	2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Metas						40						100
	Servicios Públicos Domiciliarios.				Cumplimiento						100			1		1	100
					Semaforo												
1					Numerador Denominador		<del>                                     </del>	7210048069 1.7828E+10	-		9.713E+09 1.783E+10	-		11239975776 16637293120		-	15001794709 16637293120
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO / GESTIÓN	Orientar la formulación, programación, ejecución, seguimiento y cierre de los proyectos de inversión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios,	EJECUCIÓN FINANCIERA PROYECTOS DE INVERSIÓN			Resultado Indicador			40.44			1,783E+10 54.48			67.56			90.17
DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	como estrategia de gestión orientada a contribuir al logro de los objetivos		EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Metas			25			45			70			90
	estratégicos de la entidad.				Cumplimiento			100			100			96,51			100
				1	Semaforo	3 57	8.65	16.25	22.84	28 54	40.04	47 57	59 44	71.06	74.62	80.98	98.06
					Numerador Denominador	3,57	8,65 7,73	16,25	22,84	28,54 30.81	40,04	47,57 50.15	59,44	71,06 69.1	74,62 73.89	80,98 80.82	98,06 100
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO /	Formular, implementar y hacer seguimiento a los planes de acción anuales en el				Resultado Indicador	125,7	111,9	96,15	91,69	92,63	97,3	94,86	99,08	102,84	100,99	100.2	98,06
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL ANUAL	marco del plan indicativo cuatrienal institucional para adelantar la gestión entidad en cumplimiento de su misión	CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Metas	95	95	96,15	91,69	92,63	97,3	94,86	99,08	95	100,99	95	98,06
	encode en comprimento de su misión				Cumplimiento	100	100	100	96.52	97.51	100	99.85	100	100	100	100	100
				1	Semaforo												
					Unidades Meta						0.6						0.655
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la	CONSUMO DER CARITA DE AGUA DE NORTE 2016	EEICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100						100
GESTION ADMINISTRATIVA	normali funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DI NORTE - 2016	EFICIENCIA	JEMESI RAL													
1	-		EFICIENCIA SEMEST		Cumplimiento	-		1			100	<b>—</b>				l	100

Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores						M	ses				
Proceso/ Supproceso	Objetivo dei Proceso/Subproceso	Nombre dei Indicador	Tipo de indicador	Frecuencia de Medición	valores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
					Unidades						0.9					0.6
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT OCCIDENTE -	FEICIENCIA	SEMESTRAL	Meta Resultado Indicador						90			r		100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	TETOTINGO ITOICAGO											
	The tributes of Science.				Cumplimiento Semaforo						100					100
					Unidades						0,51		+	ı		0,4
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el				Meta						1					1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT ORIENTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100					100
	normativa vigente.				Cumplimiento						100					100
					Semaforo Unidades						0,6			<del></del>		0,6
	Market and the second				Meta						1		+	ı		1
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100					100
	normativa vigente.	SUROCCIDENTE - 2016			Cumplimiento						100					100
					Semaforo						100		+	i		100
					Unidades						0.63					0.58
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA SEDE PRINCIPAL -			Meta Resultado Indicador						1.5	+				1.5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	TETOTOGO ITOICOOT											
	normativa vigente.				Cumplimiento						100			<b></b>		100
					Semaforo Unidades						0,63	+				0,43
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el				Meta						1.5					1.5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA UCONAL - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100					100
	normativa vigente.				Cumplimiento						100		$\overline{}$	f		100
					Semaforo											
					Unidades Meta						66,1 81.5	_	$\perp$			77,9 81.5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT NORTE -	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100		+	i		100
	normativa vigente.	2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL												
					Cumplimiento Semaforo						100	_	$\perp$			100
					Unidades						48.8			i		43.8
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el				Meta						81.5			<b></b>		81.5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT OCCIDENTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100					100
	normativa vigente.				Cumplimiento						100					100
					Semaforo						56.5			<b></b>		81
	Market and the second				Unidades Meta						81.5		+			8.15
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT ORIENTE -	FEICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100					100
	normativa vigente.	2016			Cumplimiento						100					100
					Semaforo						100		+	i		100
					Unidades						63,6					63,2
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT			Meta Resultado Indicador						81,5 100					81,5 100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	SUROCCIDENTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	NEJURADO INGICADO											
	normativa vigente.				Cumplimiento						100					100
					Semaforo Unidades						84.83	+				87.71
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el				Meta						100					100
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA SEDE PRINCIPAL - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100					100
	normativa vigente.	1 minus Ac - 2010			Cumplimiento						100					100
					Semaforo											
	L				Unidades Meta						70.7 81 5	+	+	r		54.14 91.5
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA UCONAL -	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100					100
GENION ADMINISTRATIVA	normativa vigente.	2016	LITCLINGIA	JEMESTINE							100					
					Cumplimiento Semaforo	-					100	+	+		<b> </b>	100
					Numerador						1995					1890
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el				Denominador Desultado Indicados						2358 84.61	+	+			1995 94.74
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	DISMINUCION DE RESIDUOS SÓLIDOS - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador Metas						50	+	1		1	50
	normativa vigente.				Cumplimiento						100					100
				1	Semaforo Numerador	l —	-	296	1		291	+	366		1	309
	Programar y realizar las actividades de mantenimiento, vigilancia, aseo, cafetería, administración del parque automotor, adecuación de puestos de				Denominador			296			291		366			309
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / ADMINISTRACIÓN	trabajo, administración de caja menor y apoyo a la administración de la	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			100			100		100	<b>-</b>		100
LOGÍSTICA	telefonía, que permitan garantizar el normal desempeño de las labores de la	ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA EN TIEMPO - 2016			Metas Cumplimiento	l —	-	100	1		100	+	100		1	100
	SSPD.				Semaforo			200					100			
					Numerador						24696 25095	1	+			27288
	Dar a conocer formalmente un acto administrativo en cumplimiento de la ley con el propósito de garantizar que quienes resulten afectados por la decisión puedan	**************************************	FEICIENCIA	SEMESTRAL	Denominador Resultado Indicador						25095 98.41	+	+			30044 90.83
GESTION ADMINISTRATIVA / NUTIFICACIONES	el proposito de garantizar que quienes resulten atectados por la decisión puedan ejercer el derecho a la defensa	TIEMPO DE TRAMITE DE NOTIFICACIONES - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Metas						90					90
	aye and a second a second				Cumplimiento	<b>-</b>	-		-		100	+	+		<del>                                     </del>	100
1	I .	1		1	Semaforo		1									

												Mese	s				
Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
					Numerador	***********		4377057246	***************************************	пппиинпп				2323317800	3197176629	2429462200	6155033806
	Controlar la ejecución del presupuesto de los gastos de la Entidad por medio de				Denominador				***************************************		***************************************				129062464817		117214464817
GESTIÓN FINANCIERA / CONTROL A LA EJECUCIÓN DE GASTO	la implementación de mecanismos que faciliten el adecuado manejo de los		ECONOMÍA	MENSUAL	Resultado Indicador	28,44	47,38	50,77	59,04	65,1	67,9	72,05	75,19	76,99	79,47	81,35	86,6
EJECUCION DE GASTO	recursos asignados.				METAS	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
					% Cumplimiento Semaforo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Numerador			193			238			328			289
	Absolver las consultas jurídicas externas e internas relativas a los servicios públicos domiciliarios, establecer los criterios de interpretación jurídica de última																
	instancia y mantener la unidad de criterio, y prestar asesoria jurídica, aplicando		FEICIENCIA	TRIMESTRAL	Denominador Resultado Indicador			193 100			243 97,94			389 84,32			291 99,31
GESTIÓN JURÍDICA / CONCEPTOS JURÍDICOS	la normatividad vigente, la regulación, la jurisprudencia y la doctrina relativa a los	DE CONCEPTOS JURIDICO - 2016	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Metas			80			80			80			80
	servicios públicos domiciliarios y analizar jurídicamente proyectos de ley, decretos y jurisprudencia relativos a los servicios públicos domiciliarios.				Cumplimiento			100			100			100			100
	decretos y jurisprodentia relativos a los servicios públicos domicinarios.				Semaforo												
					Unidades			4656134340			7.723E+09			14232955805			19793840445
	Gestionar de manera eficiente el cobro de las obligaciones reportadas al Grupo				Meta			6625000000 70,28			1,325E+10 58,29			14200000000 100,23			17500000000 113.11
GESTIÓN JURÍDICA / GESTIÓN DE COBRO	de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva para la recuperación de dineros públicos de conformidad con la normativa aplicable.	RECAUDO DE CARTERA - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			70,28			58,29			100,23			113,11
	publicos de conformidad con la normativa aplicable.				Cumplimiento			70,28			58,29			100,23			113,11
					Semaforo Numerador			16			16			21			14
	Realizar la defensa técnica judicial y prejudicial de la Entidad, dando				Denominador			24			38			41			26
GESTIÓN JURÍDICA / REPRESENTACIÓN JUDICIA	cumplimiento a los términos establecidos por los despachos judiciales en		EFICACIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador	1		66.67 60	-		42.11 60	-	-	51.22 60	-	<del> </del>	53.85 60
	beneficio de los intereses de la entidad.				Metas Cumplimiento	1	1	100			70,18	t	1	85,37		1	60 89,74
ļ					Semaforo												
					Numerador Denominador						58 62						91
	Gestionar el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME en el marco de la				Resultado Indicador						93,55						89.22
GESTIÓN MEJORA CONTINUA	mejora continua, para facilitar la conformidad y eficacia de la gestión institucional.	ACCIONES EFICACES - 2016	EFICACIA	SEMESTRAL													90
	institucional.				Metas Cumplimiento						90 100						90 99.13
					Semaforo												
					Numerador Denominador	1	25 25	16 19	29 31	21 21	29 29	12 13	17 18	16 25	19 19	46 49	42 42
	Gestionar el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME en el marco de la mejora continua, para facilitar la conformidad y eficacia de la gestión	DUDUCA CIÓN DE DOCUMENTA CIÓN EN SICARE													-		
GESTIÓN MEJORA CONTINUA		2016	EFICIENCIA	MENSUAL	Resultado Indicador	50	100	84,21	93,55	100	100	92,31	94,44	64	100	93,88	100
	institucional.				Metas Cumplimiento	80 62.5	80 100	80 100	80 100	80 100	80 100	80	80 100	80 80	80 100	80 100	80 100
					Semaforo	02,3	100		100	100		100	100	80	100	100	
					Numerador			5			4			3			4
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la				Denominador			- 1						3			
GESTIÓN TALENTO HUMANO		2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			100			100			100			100
	entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.				Metas Cumplimiento			95 105.26			95 105.26			95 100			95 100
					Semaforo			105.26			105.26			100			100
					Numerador			7			8			7			7
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento				Denominador						8						-
GESTIÓN TALENTO HUMANO		SALLID EN EL TRARAIO - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			100			100			100			100
	entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.				Metas Cumplimiento			95 105,26			95 105,26			95 100			95 100
					Semaforo			103,26			103,20			100			100
					Numerador		L	0			2			1		1	5
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la				Denominador			1			6			1		<del> </del>	5
GESTIÓN TALENTO HUMANO		CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE CAPACITACIÓN - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			0			33,33			100			100
	entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.				Metas Cumplimiento	1		95 0	-		95 35.09	-	-	95 100	-	<del> </del>	95 100
					Semaforo			U			35.09			100			100
					Numerador		L				19699845					1	44972467
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento				Denominador	1	<u> </u>	-	l —		100000000	1	-			1	79150000
GESTIÓN TALENTO HUMANO	humano, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la	EJECUCIÓN DE RECURSOS DE CAPACITACIÓN - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Resultado Indicador						19,7						56,82
	entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.				Metas	1		-	-		30 65,67	-	-	-	-	<del> </del>	90 63,13
					Cumplimiento Semaforo	1	1					<del>                                     </del>	1			1	55,15
					Numerador						5						12
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento				Denominador		-		-		5	-	-			1	15
GESTIÓN TALENTO HUMANO	humano, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la	IMPACTO DE LAS CAPACITACIONES - 2016	EFECTIVIDAD	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100		<u> </u>				80
	entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.				Metas						80						80
					Cumplimiento						100		-			-	100
					Unidades												13
	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los				Meta									ļ	ļ		13
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la	APLICACIONES ACTUALIZADAS - 2016	EFICACIA	ANUAL	Resultado Indicador				1			1	1				100
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la Superservicios en el cumplimiento de su misión.	1															
	appropriate and an appropriate and all HMMI.				Cumplimiento							-				-	100
L	1	1		1	Semaforo		1									1	

												Mese:					
Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
					Numerador												84
	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de				Denominador												84
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /			EFECTIVIDAD	ANUAL	Resultado Indicador												100
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la Superservicios en el cumplimiento de su misión.	SERVICIO DE GAS - 2016			Metas												80
	Superservicios en el cumplimiento de su mision.				Cumplimiento												100
					Semaforo Numerador												196
					Denominador												224
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO			Resultado Indicador												87.5
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS		DE NUEVO PRODUCTO - BODEGA DE ESTRATO	EFECTIVIDAD	ANUAL													80
	Superservicios en el cumplimiento de su misión.	AFGCADO - 2016			Metas Cumplimiento												100
					Semaforo												
					Numerador												83
	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO			Denominador												84
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /	procedimientos de desarrollo y mantanta definidos por la Oficina de Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la	DE NUEVO PRODUCTO - BODEGA DE INDICADORES	EFECTIVIDAD	ANUAL	Resultado Indicador												98,81
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	Superservicios en el cumplimiento de su misión.	DE CALIDAD DE GAS - 2016			Metas												80
					Cumplimiento												100
					Numerador												134
	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de				Denominador												140
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /		DE NUEVO PRODUCTO - CERTIFICACIONES EN UNIO	EFECTIVIDAD	ANUAL	Resultado Indicador									l			95,71
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la	- 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	Metas											<del> </del>	80
	Superservicios en el cumplimiento de su misión.				Cumplimiento												100
					Semaforo											L .	
					Numerador Denominador												1022 1036
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de	CONTRACTOR CONTRACTOR CONTRACTOR															
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMACION /	procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la		EFECTIVIDAD	ANUAL	Resultado Indicador												98,65
DESAMOLES DE SOLUCIONES INI ONIMATICAS	Superservicios en el cumplimiento de su misión.	DENOEVO I NODOCIO - ESINA III CACON - 2010			Metas												80 100
					Cumplimiento Semaforo												100
					Numerador												290
	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los				Denominador												308
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /	procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de	EVALUACION ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO	EFECTIVIDAD	ANUAL	Resultado Indicador												94,16
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	illiorinatica, con el lin de supin las necesidades de los procesos de la	RECLAMACIONES Y B1 - 2016	LILCITIOND	AHUAL	Metas												80
	Superservicios en el cumplimiento de su misión.				Cumplimiento												100
					Semaforo												225
	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los	COLUMN CAST CAST CAST CAST CAST CAST CAST CAST			Numerador Denominador												235
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /	procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de				Resultado Indicador												83,93
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS		SOLICITUDES DISPONIBLES AL CIUDADANO EN LA	EFECTIVIDAD	ANUAL													
	Superservicios en el cumplimiento de su misión.	PAGINA WEB SSPD - 2016			Metas Cumplimiento												80
					Semaforo												100
					Numerador												149
	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los				Denominador												168
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de	DE AUUTO DE DECENISTE A LIQUIDA CIÁN DE LA	EFECTIVIDAD	ANUAL	Resultado Indicador												88,69
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la Superservicios en el cumplimiento de su misión.	CONTRIBUCIÓN Y AUTOLIQUIDACIÓN NIF - 2016			Metas												80
					Cumplimiento Semaforo											<del>                                     </del>	100
					Sematoro Numerador												187
	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO			Denominador												196
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /	procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de	DE NUEVO PRODUCTO - NUEVO MODULO DE	F F F F F F F F F F F F F F F F F F F		Resultado Indicador									1			95,41
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la	DOCUMENTOS CONTRACTUALES APLICATIVO	EFECTIVIDAD	ANUAL													80
	Superservicios en el cumplimiento de su misión.	CONTRATOS WEB - 2016			Metas Cumplimiento		<del>                                     </del>									1	100
					Semaforo											L .	
					Numerador Denominador											-	156 168
archite reason and to be suren	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los						<del>                                     </del>									1	
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la	DE NUEVO PRODUCTO - REPORTES SICMA - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	Resultado Indicador												92,86
ORMATIOS	Superservicios en el cumplimiento de su misión.	TODOCTO - NEI ONTE JEMA - 2016			Metas												80
					Cumplimiento Semaforo											1	100
					Numerador									l		1	51
	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los				Denominador											L .	56
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /	procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO	EFECTIVIDAD	ΔΝΙΔΙ	Resultado Indicador							1					91,07
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMATICAS	Informática, con el fin de suplir las necesidades de los procesos de la	DE NUEVO PRODUCTO - SIMPLIFICACION SUI - 2016	LILCIIVIDAD	AHUML	Metas		<b>-</b>									<b>†</b>	80
	Superservicios en el cumplimiento de su misión.				Cumplimiento												100
-				-	Semaforo												
					Numerador Denominador											1	163 168
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /	Crear nuevas soluciones informáticas u optimizar las existentes, siguiendo los procedimientos de desarrollo y mantenimiento definidos por la Oficina de	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO												l		1	
DESARROLLO DE SOLUCIONES INFORMACION /		DE NUEVO PRODUCTO - VIVIENDA DE INTERÉS	EFECTIVIDAD	ANUAL	Resultado Indicador											1	97,02
	Superservicios en el cumplimiento de su misión.	PRIORITARIO (VIP) - 2016			Metas											-	80 100
					Cumplimiento Semaforo											t	100
	1				Januaroro .												

												Mese	s				
Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
					Unidades			4.14			4.03			4.1			3.8
	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de				Meta			4			4			4			4
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI	Información – SUI, a través de la atención de los requerimientos de información y soporte de acuerdo a la normatividad que para su efecto se expida o se	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE	EFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			103,5			100,75			102,5			95
SISTEMA UNICO DE INFORMACION - SUI	encuentre vigente.	ENTREMANIENTO DE CARGOE AL 301 - 2016												100			100
					Cumplimiento Semaforo			2587.5			2518.75			100			100
					Numerador			5572			9240			7391			6011
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de Información – SUI, a través de la atención de los requerimientos de información y	000000000000000000000000000000000000000			Denominador			5273 105.67			7808			5842			5931
SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI	soporte de acuerdo a la normatividad que para su efecto se expida o se		EFICACIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			200,01			,			126,51			101,35
	encuentre vigente.				Metas Cumplimiento			90 100			90 131.49			90 100			90 100
					Semaforo												
	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de				Unidades Meta			854.4 400			1447 400			1043 1100			816 1100
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN /	Información - SUI, a través de la atención de los requerimientos de información y	PROMEDIO DE SOLICITUDES CERRADAS O	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			213,6			361,75			94,82			74,18
SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI	soporte de acuerdo a la normatividad que para su efecto se expida o se	CONTESTADAS POR AGENTE - 2016	EFICIENCIA	TRIMESTRAL				.,.						- ,			
	encuentre vigente.				Cumplimiento			213.6			90.44			94.82			74.18
					Semaforo Numerador												11
	Obtener y validar información detallada sobre la situación jurídica, contable,				Denominador												13
INSPECCIÓN	técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos		EFECTIVIDAD	ANUAL	Resultado Indicador												84,62
	domiciliarios a través de visitas u otros medios que la Superintendencia determine, para verificar el estado de la prestación del servicio.	LAS EVALUACIONES INTEGRALES - 2016			Metas												80
					Cumplimiento		1	-			-	<del> </del>			-		100
					Numerador						8						7
	Preservar la prestación de los servicios a cargo de la empresa intervenida, en cumplimiento de los previsto en los artículos 2 y 365 de la Constitución Política, constitución política, en constitución política.				Denominador		<del>                                     </del>	-			8	<del>                                     </del>					7
INTERVENCIÓN	motivo por el cual la superintendencia de servicios Publicos tiene la función de	OUE OBJOINABON LA TOMA DE BOCECIÓN 2016	EFECTIVIDAD	SEMESTRAL	Resultado Indicador						100						100
	dirigir y coordinar la estructuración y puesta en macha de las Soluciones Empresariales e Institucionales de largo plazo.				Metas Cumplimiento						100						100
	Empresarianes e matrocornares de las go piazo.				Semaforo						100						***
	Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades de los Agentes Especiales				Numerador	5	7	7	8	10	10	7	11	7	11	7	11
	para que su gestión esté encaminada a preservar la prestación del servicio,				Denominador	5	7	7	8	10	10	7	11	7	11	7	11
INTERVENCIÓN / SEGUMIENTO Y MONITOREO	desarrollar el plan de salvamento empresarial y mantener a la prestadora en condiciones de sostenibilidad administrativa, jurídica y financiera en la medida		EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	de sus posibilidades^así mismo que la gestión de los liquidadores esté orientada				Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	a lograr los fines del proceso liquidatario.				Cumplimiento	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Semaforo												
	Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades de los Agentes Especiales				Numerador	6	8	9	12	11	11	10	3	1	9	1	1
	para que su gestión esté encaminada a preservar la prestación del servicio, desarrollar el plan de salvamento empresarial y mantener a la prestadora en				Denominador	6	8	9	12	11	11	10	3	1	9	1	1
INTERVENCIÓN / SEGUMIENTO Y MONITOREO	condiciones de sostenibilidad administrativa, jurídica y financiera en la medida	VISITAS DE SEGUIMIENTO EN CAMPO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	de sus posibilidades^así mismo que la gestión de los liquidadores esté orientada a lograr los fines del proceso liquidatario.				Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	a lograr los titles del proceso ilquidatario.				Cumplimiento Semaforo	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Interactuar con la ciudadanía ofreciendo trámites y servicios, promoviendo la				Numerador				26				122				98
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	participación ciudadana y generando a través de canales y mecanismos de doble	an interestable purpose of appropriate			Denominador				26				122				98
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACION CIUDADANA		INSTITUCIONAL - 2016	EFICACIA	CUATRIMESTRAL	Resultado Indicador				100				100				100
	la superintendencia y los participantes del sector de los servicios públicos domiciliarios.				Metas Cumplimiento				100				80 100				80 100
					Semaforo												
					Numerador Denominador				7				23 23				13 13
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que	CALIFICACIÓN EVENTOS DE PRESENCIA	ene:		Resultado Indicador				100			İ	100				100
PARTICIPACION CIUDADANA	el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	INSTITUCIONAL / DTC - 2016	EFICACIA	CUATRIMESTRAL	Metas		-	-	80		-	-	80				80
	The same of the sa				Cumplimiento				100				100				100
	1				Semaforo Numerador		1	-	4		-	<del>                                     </del>	22		-		15
	L				Denominador				4				22				15
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que	CALIFICACIÓN EVENTOS DE PRESENCIA	EFICACIA	CUATRIMESTRAL	Resultado Indicador			1	100		1	1	100				100
PARTICIPACION CIUDADANA	permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	INSTITUCIONAL / DTN - 2016			Metas				80				80				80
					Cumplimiento Semaforo		1	-	100		-	<del>                                     </del>	100		-		100
					Numerador				4				15				20
	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que				Denominador		1	-	4		-	<del>                                     </del>	15		-		20
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACION CIUDADANA		CALIFICACION EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL / DTOC - 2016	EFICACIA	CUATRIMESTRAL	Resultado Indicador				100				100				100
	permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.				Metas		-	-	80 100		-	-	80 100				80 100
					Semaforo												
	Interactuar con la ciudadanía ofreciendo trámites y servicios, promoviendo la				Numerador		-	-	4		-	-	38 38				36 36
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	participación ciudadana y generando a través de canales y mecanismos de doble	CALIFICACIÓN EVENTOS DE PRESENCIA			Resultado Indicador				100			i e	100				100
PARTICIPACION Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACION CIUDADANA	vía, información que oriente la toma de decisiones y fortalezca la relación entre la superintendencia y los participantes del sector de los servicios públicos	INSTITUCIONAL / DTOR - 2016	EFICACIA	CUATRIMESTRAL					100			1	100				
	la superintendencia y los participantes del sector de los servicios públicos domiciliarios.				Metas Cumplimiento		<b> </b>	l	100			<del> </del>	100				80 100
					Semaforo												
					Numerador Denominador		<del>                                     </del>	-	4		<del>                                     </del>	<del>                                     </del>	24 24				14 14
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que	CALIFICACIÓN EVENTOS DE PRESENCIA	FFICACIA	CHATRIMESTRAL	Resultado Indicador				100				100				100
PARTICIPACION CIUDADANA	el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	INSTITUCIONAL / DTSO - 2016	EHLALIA	CUATRIMESTRAL	Metas		<del>                                     </del>	-	80		<del>                                     </del>	<del>                                     </del>	80				80
			1		Cumplimiento				100				100				100
I .		I .	l	1	Semaforo	1	1				l l	1			ı	1	

												Mese	5				
Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
					Numerador	114	750 1735	1561	1568	2295	2628	2050	1752	1945	2334	2088	2267
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE DESDLIESTA EN TÉDAMNO DE DEDECHOS			Denominador	115 99.13	43.23	2793 55.89	2938 53.37	2976 77.12	3224 81.51	2689 76.24	2579 67.93	2996 64.92	2569 90.85	2273 91.86	2614 86.73
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE PETICIÓN - DGT - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador METAS	99,13	43,23 80	55,89	53,37	80	81,51	76,24	80	80	90,85	91,86	80,73
					% Cumplimiento	100	54,03	69,86	66,71	96,4	100	95,3	84,92	81,15	100	100	100
					Semaforo Numerador	0	1	56	81	63	85	58	92	104	59	55	74
					Denominador	0	1	66	94	86	109	96	117	118	105	114	117
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE DERECHOS DE PETICIÓN - DTC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	84,85	86,17	73,26	77,98	60,42	78,63	88,14	56,19	48,25	63,25
					METAS % Cumplimiento	80	80 100	80 100	80 100	80 91.57	80 97.48	80 75.52	98 29	80 100	80 70.24	80 60 31	80 79.06
					Semaforo	60	245	431	145	861	566	523	316	269	847	811	838
					Numerador Denominador	60	647	919	977	1199	925	1035	870	1234	1039	974	838 891
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE DERECHOS	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	100	37,87	46,9	14,84	71,81	61,19	50,53	36,32	21,8	81,52	83,26	94,05
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE PETICIÓN - DTN - 2016			METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80 27.25	80 100	80	80
					% Cumplimiento Semaforo	100	47,33	58,62	18,55	89,76	76,49	63,16	45,4	2.,23		100	100
					Numerador Denominador	0	19 92	18 201	198 336	268 281	345 358	239 290	245	213 230	285 296	140 145	400 641
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE DERECHOS			Resultado Indicador	0	20.65	8.96	58.93	95.37	96.37	82.41	75.38	92.61	96.28	96.55	62.4
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE PETICIÓN - DTOC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento Semaforo	0	25.82	11.19	73.66	100	100	100	94.23	100	100	100	78
					Numerador	1	63	214	290	244	251	147	153	221	147	143	131
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad				Denominador	1	92	242	292	246	253	152	156	224	147	144	131
SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadania tramites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE PETICIÓN - DTOR - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	100	68,48 80	88,43	99,32	99,19	99,21	96,71 80	98,08 80	98,66 80	100	99,31 80	100 80
					METAS % Cumplimiento	100	80 85,6	80 100	80 100	80 100	80 100	100		100	100	100	100
					Semaforo Numerador	49	186	313	219	234	231	52	239	211	167	187	284
					Denominador	49	233	351	254	254	239	85	392	256	187	189	305
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO		NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE DERECHOS DE PETICIÓN - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	100	79,83	89,17	86,22	92,13	96,65	61,18	60,97	82,42	89,3	98,94	93,11
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DEPETICION - DISO - 2016			METAS % Cumplimiento	80 100	80	80 100	80	80	80	80	80	80 100	80 100	80 100	80
					Semaforo		22.72	100	100	100	100	76,47	76.21	100	A.C.2	A.00	
					Numerador Denominador	0	445 445	2718 3319	2346 3601	2404 3318	3810 4691	1638 3189	3507 4523	2447 3489	1457 2312	3823 7175	4769 9588
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE RECURSOS	D DE RECURSOS EFICACIA MENSUAL		Resultado Indicador	0	100	81.89	65.15	72,45	81,22	51,36	77,54	70,13	63.02	53.28	49.74
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE APELACIÓN - DGT - 2016	MET % C. Sem		METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento Semaforo	0	100	100	81,44	90,57	100	64,21	96,92	87,67	78,77	66,6	62,17
					Numerador	0	160	1805	1711	1679	2431	585	164	2065	1378	1221	1695
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE DESDLIESTA EN TÉDAMINO DE DECLIDSOS			Denominador Resultado Indicador	0	160	2256 80.01	2114 80 94	1923 87.31	2533 95.97	594 98.48	309 53.07	2108 97.96	1465 94.06	1271 96.07	1847 91.77
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE APELACIÓN - DTC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	METAS	80	80	80,01	80,94	87,31	95,97	98,48	80	97,96	94,06	96,07	91,77
					% Cumplimiento	0	100	100	100	100	100	100	66.34	100	100	100	100
					Semaforo Numerador	0	51	412	383	346	859	482	658	463	17	1489	4048
					Denominador	0	51	444	735	643	1098	958	1013	1079	466	3722	7406
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE RECURSOS DE APELACIÓN - DTN - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	92,79	52,11	53,81	78,23	50,31	64,96	42,91	3,65	40,01	54,66
					METAS % Cumplimiento	80	80 100	80 100	80 65 14	80 67.26	97 79	80 62.89	80 81,19	80 53.64	80 4.56	80 50.01	80 68 32
					Semaforo			284	86	33	144	37	85	75	14	234	123
					Numerador Denominador	0	224 224	284 304	86 187	33 117	407	37 372	501	75 319	14 158	234 444	123 1029
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad		EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	93,42	45,99	28,21	35,38	9,95	16,97	23,51	8,86	52,7	11,95
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE APELACIÓN - DTOC - 2016			METAS	80	80 100	80 100	80 57.49	80	80	80 12 43	80 21 21	80 29 39	80 11.08	80 65.88	80
					% Cumplimiento Semaforo	0				35.26	44.23						14.94
					Numerador Denominador	0	9	216 246	162 470	326 431	360 381	347 366	645 658	527 527	204 204	196 259	274 378
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE RECURSOS	FFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	87,8	34,47	75,64	94,49	94,81	98,02	100	100	75,68	72,49
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE APELACIÓN - DTOR - 2016	EHCACIA		METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento Semaforo	0	100	100	43,09	94,55	100	100	100	100	100	94,59	90,61
					Numerador	0	1	1	4	20	16	187	54	4	1	209	160
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NINEL DE DESDUESTA EN TÉRMANO DE RECURSOS			Denominador	0	1	69	95	204	272	899	243	99	213	903	466
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE APELACIÓN - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0 80	100	1,45 80	4,21 80	9,8 80	5,88	20,8 80	22,22	4,04	0,47	23,15	34,33 80
					% Cumplimiento	80 0	100	1.81	80 5.26	12.25	7.35	26	27.78	5.05	0.59	28.93	80 42.92
				<del>                                     </del>	Semaforo Numerador	0	4	68	146	244	341	268	690	275	182	388	2237
					Denominador	0	4	81	446	834	1092	945	1621	703	436	697	7109
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE RECURSOS DE QUEJA - DGT - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	83,95	32,74	29,26	31,23	28,36	42,57	39,12	41,74	55,67	31,47
SERVICIO AL CIUDADANO	en processo de megalal la satisfacción de los ciduadantos.	DE GOLDA - 2011 * 2010			METAS % Cumplimiento	80	80 100	80 100	80 40.92	80 36.57	80 39.03	80 35.45	80 53,21	80 48.9	80 52.18	80 69.58	80 39,33
					Semaforo	U	100										
					Numerador Denominador	0	1	56 66	81 94	63 86	85 109	58 96	92 117	104 118	59 105	55 114	74 117
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad		EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	84,85	86,17	73,26	77,98	60,42	78,63	88,14	56,19	48,25	63,25
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE QUEJA - DTC - 2016	EFICACIA		METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	•		•				. —										

Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores							Mese	s				
Proceso/susproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del marcador	ripo de indicador	ri ecuencia de medicion	valores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
					% Cumplimiento	0	100	100	100	91,57	97,48	75,52	98,29	100	70,24	60,31	79,06
					Semaforo Numerador	0		9	42	156	209	160	559	34	22	281	2176
					Denominador	0	1	9	292	703	922	770	1448	427	206	528	6947
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE RECURSOS			Resultado Indicador	0	100	100	14.38	22.19	22,67	20,78	38,6	7.96	10.68	53.22	31.32
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE QUEJA - DTN - 2016	EFICACIA	MENSUAL	METAS	90	80	80	90				80			80	80
					% Cumplimiento	80	100	100	17.98	80 27.74	80 28 34	80 25.07		80	80 13.35	80 66 52	80 39.15
					Semaforo		400	400	47.28	27.74		-	70.20	2.22	A		
					Numerador	0	2	1	5	8	5	7	1	9	1	19	3
		_			Denominador	0	2	3	25	15	11	31	13	30	10	34	29
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de meiorar la satisfacción de los ciudadanos.	NIVEL DE RESPUESTA EN TERMINO DE RECURSOS DE QUEJA - DTOC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	33,33	20	53,33	45,45	22,58	7,69	30	10	55,88	10,34
SERVICIO AL CIODADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciduadanos.	DE QUESA - DIOC - 2016			METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento Semaforo	0	100	41,67	25	66,67	56,82	28,23	9,62	37,5	12,5	69,85	12,93
					Numerador	0	0	2	14	17	30	34	33	125	90	14	2
					Denominador	0	0	2	21	21	32	35	33	125	90	17	15
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad		EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	0	100	66,67	80,95	93,75	97,14	100	100	100	82,35	13,33
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE QUEJA - DTOR - 2016	LIIOIGA	MENSONE	METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	100	83.33	100		100	100	100	100	100	16.67
					Semaforo	0	0	0	4	0	12	9	5		10		
					Numerador Denominador	0	0	1	14	9	12	13	10	3	10 25	1	4
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE PECUESOS			Resultado Indicador	0	0	0	28,57	0	66,67	69,23	50	100	40	0	25
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE QUEJA - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL													
					METAS % Cumplimiento	80	80	80	80 35,71	80	80 83.33	80 86.54	80 62 5	80 100	80	80	80 31.25
					Semaforo			Ü	33,71	0	03,33	80,34	02,3	100	30	Ü	31,23
					Numerador	0	54	33	31	33	111	40	149	65	44	54	452
					Denominador	0	54	49	42	340	192	83	248	100	372	180	1688
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE RECURSOS	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	67,35	73,81	9,71	57,81	48,19	60,08	65	11,83	30	26,78
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE REPOSICIÓN - DGT - 2016			METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	84.18	92.26	12.13	72.27	60.24	75.1	81.25	14.78	37.5	33,47
					Semaforo Numerador	0	10	16	11	7	30	16	66	34	4	43	24
					Denominador	0	10	25	17	10	41	22	79	35	5	48	43
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE RECURSOS			Resultado Indicador	0	100	64	64,71	70	73,17	72,73	83,54	97,14	80	89.58	55,81
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE REPOSICIÓN - DTC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
				% C Sen		0	100	80	80,88	87.5		90,91	100	100	100	100	69,77
					Numerador	0	20	16	11	0	25	11	39	10	4	30	435
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	AND DE DESCRIPTION OF DESCRIPTION			Denominador		20	16	11	285	82	43	124	31	319	136	1654
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE REPOSICIÓN - DTN - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	100	100	0	30,49	25,58	31,45	32,26	1,25	22,06	26,3
SERVICIO AE CIOBADANO	en procura de mejorar la datidacción de los cidadestros.	DE REI GOLGON - DIN - 2020			METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento Semaforo	- 0	100	100	100	0	38.11	31.98	39.31	40.32	1.57	27.57	32.87
					Numerador	0	0	0	0	1	5	0	1	2	1	0	1
					Denominador	0	0	0	1	1	5	5	2	10	5	1	6
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE RECURSOS	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	0	0	0	100	100	0	50	20	20	0	16,67
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE REPOSICIÓN - DTOC - 2016	LIIOIGA	WENDONE	METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	0	0	100	100	0	62,5	25	25	0	20,83
					Semaforo		24		9	25	34	10	39	10	,		12
					Numerador Denominador	0	24	7	12	25	34	10	39	11	6	0	12
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE RECURSOS			Resultado Indicador	0	100	0	75	89,29	100	100	100	90,91	83,33	0	100
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE REPOSICIÓN - DTOR - 2016	EFICACIA	MENSUAL	METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	80	100	0	93.75	100	100	100	100	100	100	0	100
					Semaforo											4	
					Numerador Denominador	0	0	1	0	16	17 30	3	4	0	0 7	0	0 11
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /		AND DE DESCRIPTION OF DE DESCRIPTION				U		-	1			3	4				
SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de meiorar la satisfacción de los ciudadanos.	DE REPOSICIÓN - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	0	100	0	0	56,67	100	100	0	0	0	0
					METAS	80	80	80 100	80	80	80 70.83	80 100	80 100	80	80	80	80
					% Cumplimiento Semaforo	U	U	100	U	U	/0,83	100	100			U	U
					Numerador	0	1	79	60	131	181	18	88	77	121	55	94
					Denominador	0	1	79	65	146	195	33	105	86	143	87	142
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad		EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	100	92,31	89,73	92,82	54,55	83,81	89,53	84,62	63,22	66,2
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	REVOCATORIAS - DGT - 2016			METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	100	100	100	68.18	100	100	100	79.02	82.75
					Semaforo Numerador	0	1	54	33	110	150	- 1	72	89	43	61	28
					Denominador	0	1	54	34	117	155	2	76	90	46	64	31
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE			Resultado Indicador	0	100	100	97.06	94,02	96,77	50	94,74	98.89	93,48	95,31	90,32
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	REVOCATORIAS - DTC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	METAS	80	80	80	97,06	94,02	96,77	80	94,74	98,89	93,48		
					METAS % Cumplimiento	80	100	100	100	100	80 100	80 62,5	100	80 100	100	80 100	80 100
			1		Semaforo		100	400	100	100	100	02,5	100	100	100	100	100
		•	•														

		N	was dealers to		Valores							Mese:					
Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	valores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
					Numerador	0	0	2	10	7	1	0	3	5	11	16	13
					Denominador	0	0	2	11	14	3	6	8	11	29	21	20
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	NIVEL DE RESPUESTA EN TERMINO DE REVOCATORIAS - DTN - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	0	100	90,91	50	33,33	0	37,5	45,45	37,93	76,19	65
SERVICIO AE CIOBADANO	en procesa de iniciona la succion de los ciudadanos.	NEVOCATORIAS - DIN - 2010			METAS	80	80	80 100	80 100	80 62.5	80 41.67	80	80 46.88	80 56.82	80 47.41	80 95.24	80 81,25
					% Cumplimiento Semaforo	U		100	100	62,5	41,67	U	46,88	56,82	47,41	95,24	81,25
					Numerador	0	0	3	4	1	0	0	0	1	1	3	2
					Denominador	0	0	3	4	1	0	0	2	1	1	3	3
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	NIVEL DE RESPUESTA EN TERMINO DE REVOCATORIAS - DTOC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	0	100	100	100	0	0	0	100	100	100	66,67
					METAS % Cumplimiento	80	80	100	80 100	80 100	80	80	80	80 100	80 100	100	80 83.33
					% Cumplimiento Semaforo			100	100	100				100	100	100	83,33
					Numerador	0	0	3	0	1	4	5	8	5	7	8	3
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /					Denominador	0	0	3	- 0	2	4	5	9	5	7	9	3
SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	REVOCATORIAS - DTOR - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	0	100	0	50	100	100	88,89	100	100	88,89	100
	,				METAS % Cumplimiento	80	80	80 100	80	80 62,5	80 100	80 100	80 100	80 100	80 100	80 100	80 100
					Semaforo	,		100		02,3	100	100	100	100	100	100	100
					Numerador Denominador	0	0	17	13 16	12	26 33	12 20	5	5	13 16	23	33 70
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPLIESTA EN TÉRMINO DE				0	0	100		100	78,79	60	50	100		0	70 47,14
	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	REVOCATORIAS - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador		0		81,25					100	81,25		
					METAS % Cumplimiento	80	80	80 100	100	80 100	80 98.48	80 75	80 62.5	80 100	80 100	80	80 58.93
					Semaforo												
					Numerador Denominador	0	2	28	82 82	116 116	164 205	179 306	310 563	226 433	236 785	244 868	300 815
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPLIESTA EN TÉRMINO DE SILENCIOS			Resultado Indicador	0	100	96,55	100	100	80	58,5	55,06	52,19	30,06	28,11	36,81
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	ADMINISTRATIVOS POSITIVOS - DGT - 2016	EFICACIA	MENSUAL	METAS	80	80	80	80	80	80	90,5 80	80	80	80	20,11	80
					% Cumplimiento	0	100	100	100	100	100	73,12	68,83		37,58	35,14	46,01
					Semaforo				45								
					Numerador Denominador	0	0	11 12	45	32 32	98 132	77 111	114	155 209	74 123	32 57	92 123
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE SILENCIOS				0	0	91,67	100	100	74,24	69,37	65,9	74,16	60,16	56,14	74,8
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	ADMINISTRATIVOS POSITIVOS - DTC - 2016	EFICACIA	EHCACIA MENSUAL		80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
				1		0	0	100	100	100	92.8	86.71	82.37	92.7	75.2	70.18	93.5
					Semaforo Numerador	0	1	14	29	38	30	36	45	17	77	107	181
					Denominador	0	1	14	29	38	35	122	226	124	516	685	641
	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE SILENCIOS	FFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	100	100	100	85,71	29,51	19,91	13,71	14,92	15,62	28,24
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	ADMINISTRATIVOS POSITIVOS - DTN - 2016	LIIONON	WENDONE	METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	100	100	100	36,89	24,89	17,14	18,65	19,53	35,3
					Semaforo Numerador	0	0	3	0	1	2	2	5	21	3	7	6
					Denominador	0	0	3	0	1	3	4	11	32	10	15	26
	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS - DTOC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	0	100	0	100	66,67	50	45,45	65,63	30	46,67	23,08
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	ADMINISTRATIVOS POSITIVOS - DTOC - 2016			METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento Semaforo	- 0	0	100	0	100	83.33	62.5	56.82	82.03	37.5	58.33	28.85
					Numerador	0	0	0	7	40	32	59	141	30	67	37	1
					Denominador	0	0	0	7	40	33	62	147	59	101	44	1
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / SERVICIO AL CIUDADANO	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	NIVEL DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE SILENCIOS ADMINISTRATIVOS POSITIVOS - DTOR - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	0	0	100	100	96,97	95,16	95,92	50,85	66,34	84,09	100
	The second secon				METAS % Cumplimiento	80	80	80	80 100	80 100	80 100	80 100	80 100	80 63.56	80 82.92	80 100	80 100
					Semaforo		Ü	v	100		100			03,30		100	
			·		Numerador Denominador	0	1	0	1	5	2	5 7	5	3	15 25	1	80 90
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	NINGEL DE DECOLIECTA EN TÉDANNO DE C CACOC			DEHOMINICO	0	1		1	5	2					1	
SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadania tramites y servicios con calidad y oportunidad en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	ADMINISTRATIVOS POSITIVOS - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Resultado Indicador	0	100	0	100	100	100	71,43	83,33	33,33	42,86	100	88,89
					METAS % Cumplimiento	80	80 100	80	80 100	80 100	80 100	80 89.29	80 100	80 41.67	80 53.57	100	80 100
					Semaforo												
					Numerador Denominador			12 15			33			110 113	-	1	17 20
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO /	Ofrecer y entregar a la ciudadanía trámites y servicios con calidad y oportunidad	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE LAS			Resultado Indicador			80			94,29			97,35		İ	85
SERVICIO AL CIUDADANO	en procura de mejorar la satisfacción de los ciudadanos.	QRS	EFICACIA	TRIMESTRAL	Metas		-	80			94,29	-		97,35	l	<del> </del>	85
					Metas Cumplimiento			100			100			100		<u> </u>	100
1				I	Semaforo		1										

												Meses					
Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
					Numerador			3			24			39			48
	Evaluar de forma independiente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión,				Denominador			5			24			41			46
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL		CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			60			100			95,12			104,35
	los planes de mejoramiento institucional, con el fin de promover el	INTERNAS - 2010			Metas			100			100			100			100
	mejoramiento continuo de los sistemas de gestión.				Cumplimiento			60			100			95.12			100
					Semaforo												
					Numerador												104
	Evaluar de forma independiente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión,				Denominador												124
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL		HALLAZGOS CON ACCIÓN PROPUESTA CUMPLIDAS	EFECTIVIDAD	ANUAL	Resultado Indicador												83,87
	los pianes de mejoramiento institucional, con el fin de promover el	EPICAZMENTE - 2010			Metas												100
	mejoramiento continuo de los sistemas de gestión.				Cumplimiento												83,87
					Semaforo												
					Numerador			6			14			20			22
					Denominador			7			14			22			22
VIGILANCIA	Monitorear permanentemente a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del cumplimiento de la normativa vigente, para identificar		EFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			85,71			100			90,91			100
	alertas en la prestación de éstos servicios.	GAS COMBUSTIBLE - 2016			Metas			25			50			75			100
					Cumplimiento			100			100			100			100
					Semaforo												
					Numerador			0			0			2			10
		EFECTIVIDAD EN LOS COMPROMISOS SUSCRITOS			Denominador			0			12			12			12
VIGILANCIA	domiciliarios, a través del cumplimiento de la normativa vigente, para identificar	CON PRESTADORES Y MUNICIPIOS PRESTADORES DIRECTOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y	EFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Resultado Indicador			0			0			16,67			83,33
		ASEO - 2016			Metas			25			50			75			100
		A3CO 1010			Cumplimiento			0			0			22,22			83,33
	The state of the s		1	ı	Semaforo	1			1			1					