Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Meses											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
COMUNICACIONES	Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de los objetivos institucionales.	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE PUBLICACIÓN EN LA WEB - 2016	EFICIENCIA	MENSUAL	**Numerador**	41	90	71	113	120	140	99	142	108	88	106	91
					Denominador	55	93	71	113	130	141	104	142	108	88	106	91
					Resultado Indicador	74,55	96,77	100	100	92,31	99,29	95,19	100	100	100	100	100
					METAS	80	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	85
					% Cumplimiento	82.83	100	100	100	97.17	100	100	100	100	100	100	100
					Semaforo												
COMUNICACIONES	Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de los objetivos institucionales.	COBERTURA INFORMATIVA EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVA - 2016	EFICIENCIA	MENSUAL	**Numerador**	7	15	15	11	16	11	5	4	1	3	11	1
					Denominador	7	15	15	11	16	11	5	5	1	3	11	1
					Resultado Indicador	100	100	100	100	100	100	100	80	100	100	100	100
					Metas	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
					Cumplimiento	100	100	100	100	100	100	100	88,89	100	100	100	100
					Semaforo												
COMUNICACIONES	Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de los objetivos institucionales.	FAVORABILIDAD EN MEDIOS - 2016	EFICACIA	MENSUAL	**Numerador**	214	207	226	241	259	234	222	535	161	339	860	279
					Denominador	216	213	236	242	277	247	228	587	166	347	885	323
					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
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Semaforo												
COMUNICACIONES	Divulgar a través de los medios de comunicación disponibles, en forma oportuna y confiable, las políticas, planes, programas, proyectos y resultados de la gestión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a sus diferentes públicos de interés, para contribuir al posicionamiento de la entidad y al logro de los objetivos institucionales.	SATISFACCIÓN DE COLABORADORES FRENTE A LA COMUNICACIÓN INTERNA - 2016	EFICIENCIA	ANUAL	**Numerador**												202
					Denominador												220
					Resultado Indicador												91,82
					Metas												90
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
CONTROL	Aplicar medidas administrativas y/o de gestión a los prestadores de servicios públicos domiciliarios que incumplan o estén en riesgo de incumplir la normativa vigente, con el fin de subsanar las situaciones identificadas en la prestación del servicio.	EFICACIA EN LAS SOLICITUDES DE INVESTIGACIÓN EN LA SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	**Numerador**			1			19			2			1
					Denominador			10			23			3			1
					Resultado Indicador			10			82,61			66,67			100
					Metas			25			50			75			100
					Cumplimiento			40			100			88,89			100
					Semaforo												
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Conocer y fallar los procesos disciplinarios que se adelanten contra servidores y ex-servidores públicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, aplicando los procedimientos y términos establecidos en la Ley 734 de 2002, a fin de preservar el correcto desarrollo de la función pública.	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE QUEJAS E INFORMES DISCIPLINARIOS - 2016	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	**Numerador**			34			48			51			27
					Denominador			39			48			54			27
					Resultado Indicador			87,18			100			94,44			100
					Metas			100			100			100			100
					Cumplimiento			87,18			100			94,44			100
					Semaforo												
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 anuales, con el fin de dar cumplimiento a las funciones de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	EJECUCIÓN DE LA PLANEACION INSTITUCIONAL - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Numerador**						166						40427
					Denominador						4						4
					Resultado Indicador						41,5						101,7
					Metas						40						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO / GESTIÓN DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	Orientar la formulación, programación, ejecución, seguimiento y cierre de los proyectos de inversión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como estrategia de gestión orientada a contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la entidad.	EJECUCIÓN FINANCIERA PROYECTOS DE INVERSIÓN - 2016	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	**Numerador**			7210048069			9.713E+09			11239975776			15001794709
					Denominador			1,7828E+10			1,783E+10			16637293120			16637293120
					Resultado Indicador			40,44			54,48			67,56			90,17
					Metas			25			45			70			90
					Cumplimiento			100			100			96,51			100
					Semaforo												
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO / PLANEACIÓN INSTITUCIONAL ANUAL	Formular, implementar y hacer seguimiento a los planes de acción anuales en el 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	**Numerador**	3,57	8,65	16,25	22,84	28,54	40,04	47,57	59,44	71,06	74,62	80,98	98,06
					Denominador	2,84	7,73	16,9	24,91	30,81	41,15	50,15	59,99	69,1	73,89	80,82	100
					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
					Metas	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95	95
					Cumplimiento	100	100	100	96,52	97,51	100	99,85	100	100	100	100	100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT NORTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						0,6						0,655
					Meta						1						1
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												

Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Meses											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT OCCIDENTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						0.9						0.6
					Meta						1						1
					Resultado Indicador						90						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT ORIENTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						0,51						0,4
					Meta						1						1
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT SUROCCIDENTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						0,6						0,6
					Meta						1						1
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA SEDE PRINCIPAL - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						0.63						0.58
					Meta						1.5						1.5
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE AGUA UCONAL - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						0,63						0,43
					Meta						1.5						1.5
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT NORTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						66,1						77,9
					Meta						81,5						81,5
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT OCCIDENTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						48.8						43.8
					Meta						81.5						81.5
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT ORIENTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						56.5						81
					Meta						81.5						8.15
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT SUROCCIDENTE - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						63,6						63,2
					Meta						81,5						81,5
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA SEDE PRINCIPAL - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						84.83						87.71
					Meta						100						100
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA UCONAL - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Unidades**						70.7						54.14
					Meta						81.5						81.5
					Resultado Indicador						100						100
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	DISMINUCIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Numerador**						1995						1890
					Denominador						2358						1995
					Resultado Indicador						84.61						94.74
					Metas						50						50
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA	Programar y realizar las actividades de mantenimiento, vigilancia, aseo, cafetería, administración del parque automotor, adecuación de puestos de trabajo, administración de caja menor y apoyo a la administración de la telefonía, que permitan garantizar el normal desempeño de las labores de la SSPD.	ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN LOGÍSTICA EN TIEMPO - 2016	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	**Numerador**			296			291			366			309
					Denominador			296			291			366			309
					Resultado Indicador			100			100			100			100
					Metas			100			100			100			100
					Cumplimiento			100			100			100			100
					Semaforo												
GESTIÓN ADMINISTRATIVA / NOTIFICACIONES	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 ejercer el derecho a la defensa	TIEMPO DE TRÁMITE DE NOTIFICACIONES - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	**Numerador**						24696						27288
					Denominador						25095						30044
					Resultado Indicador						98.41						90.83
					Metas						90						90
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												

Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Meses											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
GESTIÓN FINANCIERA / CONTROL A LA EJECUCIÓN DE GASTO	Controlar la ejecución del presupuesto de los gastos de la Entidad por medio de la implementación de mecanismos que faciliten el adecuado manejo de los recursos asignados.	CUMPLIMIENTO EJECUCIÓN PRESUPUESTAL - 2016	ECONOMÍA	MENSUAL	Numerador	##########	##########	4377057246	##########	########	##########	########	########	2232317800	3197176629	2429462200	6155033806
					Denominador	##########	##########	##########	##########	########	##########	########	########	129062464817	129062464817	129062464817	117214464817
					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
					METAS	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
					% Cumplimiento	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Semaforo												
GESTIÓN JURÍDICA / CONCEPTOS JURÍDICOS	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 asesoría jurídica, aplicando la normatividad vigente, la regulación, la jurisprudencia y la doctrina relativa a los servicios públicos domiciliarios y analizar jurídicamente proyectos de ley, decretos y jurisprudencia relativos a los servicios públicos domiciliarios.	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE CONCEPTOS JURIDICO - 2016	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Numerador			193			238			328			289
					Denominador			193			243			389			291
					Resultado Indicador			100			97,94			84,32			99,31
					Metas			80			80			80			80
					Cumolimiento			100			100			100			100
					Semaforo												
GESTIÓN JURÍDICA / GESTIÓN DE COBRO	Gestionar de manera eficiente el cobro de las obligaciones reportadas al Grupo de Cobro Persuasivo y Jurisdicción Coactiva para la recuperación de dineros públicos de conformidad con la normativa aplicable.	RECAUDO DE CARTERA - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Unidades			46561343440			7,723E+09			14232955805			19793840445
					Meta			6625000000			1,325E+10			14200000000			17500000000
					Resultado Indicador			70,28			58,29			100,23			113,11
					Cumplimiento			70,28			58,29			100,23			113,11
					Semaforo												
GESTIÓN JURÍDICA / REPRESENTACIÓN JUDICIAL	Realizar la defensa técnica judicial y prejudicial de la Entidad, dando cumplimiento a los términos establecidos por los despachos judiciales en beneficio de los intereses de la entidad.	FALLO DE ACCIONES ADMINISTRATIVAS - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Numerador			16			16			21			14
					Denominador			24			38			41			26
					Resultado Indicador			66,67			42,11			51,22			53,85
					Metas			60			60			60			60
					Cumplimiento			100			70,18			85,37			89,74
					Semaforo												
GESTIÓN MEJORA CONTINUA	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 institucional.	ACCIONES EFICACES - 2016	EFICACIA	SEMESTRAL	Numerador						58						91
					Denominador						62						102
					Resultado Indicador						93,55						89,22
					Metas						90						90
					Cumolimiento						100						99,13
					Semaforo												
GESTIÓN MEJORA CONTINUA	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 institucional.	PUBLICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN EN SIGME - 2016	EFICIENCIA	MENSUAL	Numerador	1	25	16	29	21	29	12	17	16	19	46	42
					Denominador	2	25	19	31	21	29	13	18	25	19	49	42
					Resultado Indicador	50	100	84,21	93,55	100	100	92,31	94,44	64	100	93,88	100
					Metas	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					Cumplimiento	62,5	100	100	100	100	100	100	100	80	100	100	100
					Semaforo												
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE BIENESTAR - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Numerador			5			4			3			4
					Denominador			5			4			3			4
					Resultado Indicador			100			100			100			100
					Metas			95			95			95			95
					Cumplimiento			105.26			105.26			100			100
					Semaforo												
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Numerador			7			8			7			7
					Denominador			7			8			7			7
					Resultado Indicador			100			100			100			100
					Metas			95			95			95			95
					Cumplimiento			105,26			105,26			100			100
					Semaforo												
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE CAPACITACIÓN - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Numerador			0			2			1			5
					Denominador			1			6			1			5
					Resultado Indicador			0			33,33			100			100
					Metas			95			95			95			95
					Cumolimiento			0			35,09			100			100
					Semaforo												
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	EJECUCIÓN DE RECURSOS DE CAPACITACIÓN - 2016	EFICIENCIA	SEMESTRAL	Numerador						19699845						44972467
					Denominador						100000000						79150000
					Resultado Indicador						19,7						56,82
					Metas						30						90
					Cumplimiento						65,67						63,13
					Semaforo												
GESTIÓN TALENTO HUMANO	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	IMPACTO DE LAS CAPACITACIONES - 2016	EFECTIVIDAD	SEMESTRAL	Numerador						5						12
					Denominador						5						15
					Resultado Indicador						100						80
					Metas						80						80
					Cumplimiento						100						100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	APLICACIONES ACTUALIZADAS - 2016	EFICACIA	ANUAL	Unidades												13
					Meta												13
					Resultado Indicador												100
					Cumplimiento												100
					Semaforo												

Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Meses											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - BODEGA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE GAS - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												84
					Denominador												84
					Resultado Indicador												100
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - BODEGA DE ESTRATO APLICADO - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												196
					Denominador												224
					Resultado Indicador												87,5
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - BODEGA DE INDICADORES DE CALIDAD DE GAS - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												83
					Denominador												84
					Resultado Indicador												98,81
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - CERTIFICACIONES EN LINEA - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												134
					Denominador												140
					Resultado Indicador												95,71
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - ESTRATIFICACIÓN - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												1022
					Denominador												1036
					Resultado Indicador												98,65
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - FORMATO RECLAMACIONES Y B1 - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												290
					Denominador												308
					Resultado Indicador												94,16
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - FORMULARIOS TRAMITE SOLICITUDES DISPONIBLES AL CIUDADANO EN LA PAGINA WEB SSPD - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												235
					Denominador												280
					Resultado Indicador												83,93
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - LIQUIDACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN Y AUTOLIQUIDACIÓN NIF - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												149
					Denominador												168
					Resultado Indicador												88,69
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - NUEVO MODULO DE DOCUMENTOS CONTRACTUALES APLICATIVO CONTRATOS WEB - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												187
					Denominador												196
					Resultado Indicador												95,41
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - REPORTES SICMA - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												156
					Denominador												168
					Resultado Indicador												92,86
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - SIMPLIFICACION SUI - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												51
					Denominador												56
					Resultado Indicador												91,07
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
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 Superservicios en el cumplimiento de su misión.	EVALUACIÓN ENTRENAMIENTO FUNCIONAMIENTO DE NUEVO PRODUCTO - VIVIENDA DE INTERÉS PRIORITARIO (VIP) - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	**Numerador**												163
					Denominador												168
					Resultado Indicador												97,02
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												

Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Meses											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de 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 encuentre vigente.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ENTRENAMIENTO DE CARGUE AL SUI - 2016	EFECTIVIDAD	TRIMESTRAL	Unidades			4,14			4,03			4,1			3,8
					Meta			4			4			4			4
					Resultado Indicador			103,5			100,75			102,5			95
					Cumplimiento			2587,5			2518,75			100			100
					Semaforo												
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de 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 encuentre vigente.	PORCENTAJE DE SOLICITUDES TRAMITADOS POR MES - 2016	EFICACIA	TRIMESTRAL	Numerador			5572			9240			7391			6011
					Denominador			5273			7808			5842			5931
					Resultado Indicador			105,67			118,34			126,51			101,35
					Metas			90			90			90			90
					Cumplimiento			100			131,49			100			100
					Semaforo												
GESTIÓN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN / SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN - SUI	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de 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 encuentre vigente.	PROMEDIO DE SOLICITUDES CERRADAS O CONTESTADAS POR AGENTE - 2016	EFICIENCIA	TRIMESTRAL	Unidades			854,4			1447			1043			816
					Meta			400			400			1100			1100
					Resultado Indicador			213,6			361,75			94,82			74,18
					Cumplimiento			213,6			90,44			94,82			74,18
					Semaforo												
INSPECCIÓN	Obtener y validar información detallada sobre la situación jurídica, contable, técnica, comercial y administrativa de los prestadores de servicios públicos domiciliarios a través de visitas u otros medios que la Superintendencia determine, para verificar el estado de la prestación del servicio.	OPORTUNIDAD ATENCIÓN RECOMENDACIONES DE LAS EVALUACIONES INTEGRALES - 2016	EFECTIVIDAD	ANUAL	Numerador												11
					Denominador												13
					Resultado Indicador												84,62
					Metas												80
					Cumplimiento												100
					Semaforo												
INTERVENCIÓN	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, motivo por el cual la Superintendencia de Servicios Públicos tiene la función de dirigir y coordinar la estructuración y puesta en macha de las Soluciones Empresariales e Institucionales de largo plazo.	GESTIÓN EN LA SUPERACIÓN DE LAS CAUSALES QUE ORIGINARON LA TOMA DE POSESIÓN - 2016	EFECTIVIDAD	SEMESTRAL	Numerador						8						7
					Denominador						8						7
					Resultado Indicador						100						100
					Metas						100						100
					Cumplimiento						100						125
					Semaforo												
INTERVENCIÓN / SEGUMIENTO Y MONITOREO	Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades de los Agentes Especiales para que su gestión esté encaminada a preservar la prestación del servicio, desarrollar el plan de salvamento empresarial y mantener a la prestadora en condiciones de sostenibilidad administrativa, jurídica y financiera en la medida de sus posibilidades^así mismo que la gestión de los liquidadores esté orientada a lograr los fines del proceso liquidatario.	REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	5	7	7	8	10	10	7	11	7	11	7	11
					Denominador	5	7	7	8	10	10	7	11	7	11	7	11
					Resultado Indicador	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Cumplimiento	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Semaforo												
INTERVENCIÓN / SEGUMIENTO Y MONITOREO	Realizar el seguimiento y monitoreo a las actividades de los Agentes Especiales para que su gestión esté encaminada a preservar la prestación del servicio, desarrollar el plan de salvamento empresarial y mantener a la prestadora en condiciones de sostenibilidad administrativa, jurídica y financiera en la medida de sus posibilidades^así mismo que la gestión de los liquidadores esté orientada a lograr los fines del proceso liquidatario.	VISITAS DE SEGUIMIENTO EN CAMPO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	6	8	9	12	11	11	10	3	1	9	1	1
					Denominador	6	8	9	12	11	11	10	3	1	9	1	1
					Resultado Indicador	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Cumplimiento	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACION CIUDADANA	Interactuar con la ciudadanía ofreciendo trámites y servicios, promoviendo la participación ciudadana y generando a través de canales y mecanismos de doble vía, información que oriente la toma de decisiones y fortalezca la relación entre la superintendencia y los participantes del sector de los servicios públicos domiciliarios.	CALIFICACIÓN EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL - 2016	EFICACIA	CUATRIMESTRAL	Numerador				26				122				98
					Denominador				26				122				98
					Resultado Indicador				100				100				100
					Metas				80				80				80
					Cumplimiento				100				100				100
					Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACION CIUDADANA	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 permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	CALIFICACIÓN EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL / DTC - 2016	EFICACIA	CUATRIMESTRAL	Numerador				7				23				13
					Denominador				7				23				13
					Resultado Indicador				100				100				100
					Metas				80				80				80
					Cumplimiento				100				100				100
					Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACION CIUDADANA	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 permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	CALIFICACIÓN EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL / DTN - 2016	EFICACIA	CUATRIMESTRAL	Numerador				4				22				15
					Denominador				4				22				15
					Resultado Indicador				100				100				100
					Metas				80				80				80
					Cumplimiento				100				100				100
					Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACION CIUDADANA	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 permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	CALIFICACIÓN EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL / DTOC - 2016	EFICACIA	CUATRIMESTRAL	Numerador				4				15				20
					Denominador				4				15				20
					Resultado Indicador				100				100				100
					Metas				80				80				80
					Cumplimiento				100				100				100
					Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACION CIUDADANA	Interactuar con la ciudadanía ofreciendo trámites y servicios, promoviendo la participación ciudadana y generando a través de canales y mecanismos de doble vía, información que oriente la toma de decisiones y fortalezca la relación entre la superintendencia y los participantes del sector de los servicios públicos domiciliarios.	CALIFICACIÓN EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL / DTOR - 2016	EFICACIA	CUATRIMESTRAL	Numerador				4				38				36
					Denominador				4				38				36
					Resultado Indicador				100				100				100
					Metas				80				80				80
					Cumplimiento				100				100				100
					Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO / PARTICIPACION CIUDADANA	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 permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	CALIFICACIÓN EVENTOS DE PRESENCIA INSTITUCIONAL / DTSO - 2016	EFICACIA	CUATRIMESTRAL	Numerador				4				24				14
					Denominador				4				24				14
					Resultado Indicador				100				100				100
					Metas				80				80				80
					Cumplimiento				100				100				100
					Semaforo												

Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Meses											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
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 - DGT - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	114	750	1561	1568	2295	2628	2050	1752	1945	2334	2088	2267
					Denominador	115	1735	2793	2938	2976	3224	2689	2579	2996	2569	2273	2614
					Resultado Indicador	99,13	43,23	55,89	53,37	77,12	81,51	76,24	67,93	64,92	90,85	91,86	86,73
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	100	54,03	69,86	66,71	96,4	100	95,3	84,92	81,15	100	100	100
					Semaforo												
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	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
					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	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	100	91,57	97,48	75,52	98,29	100	70,24	60,31	79,06
					Semaforo												
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 - DTN - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	60	245	431	145	861	566	523	316	269	847	811	838
					Denominador	60	647	919	977	1199	925	1035	870	1234	1039	974	891
					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
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	100	47,33	58,62	18,55	89,76	76,49	63,16	45,4	27,25	100	100	100
					Semaforo												
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 - DTOC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	19	18	198	268	345	239	245	213	285	140	400
					Denominador	0	92	201	336	281	358	290	325	230	296	145	641
					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
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	25,82	11,19	73,66	100	100	100	94,23	100	100	100	78
					Semaforo												
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 - DTOR - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	1	63	214	290	244	251	147	153	221	147	143	131
					Denominador	1	92	242	292	246	253	152	156	224	147	144	131
					Resultado Indicador	100	68,48	88,43	99,32	99,19	99,21	96,71	98,08	98,66	100	99,31	100
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	100	85,6	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
					Semaforo												
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 - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	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
					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
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	100	99,79	100	100	100	100	76,47	76,21	100	100	100	100
					Semaforo												
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 - DGT - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	445	2718	2346	2404	3810	1638	3507	2447	1457	3823	4769
					Denominador	0	445	3319	3601	3318	4691	3189	4523	3489	2312	7175	9588
					Resultado Indicador	0	100	81,89	65,15	72,45	81,22	51,36	77,54	70,13	63,02	53,28	49,74
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	81,44	90,57	100	64,21	96,92	87,67	78,77	66,6	62,17
					Semaforo												
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 - DTC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	160	1805	1711	1679	2431	585	164	2065	1378	1221	1695
					Denominador	0	160	2256	2114	1923	2533	594	309	2108	1465	1271	1847
					Resultado Indicador	0	100	80,01	80,94	87,31	95,97	98,48	53,07	97,96	94,06	96,07	91,77
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	100	100	100	100	66,34	100	100	100	100
					Semaforo												
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	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
					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	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	65,14	67,26	97,79	62,89	81,19	53,64	4,56	50,01	68,32
					Semaforo												
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 - DTOC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	224	284	86	33	144	37	85	75	14	234	123
					Denominador	0	224	304	187	117	407	372	501	319	158	444	1029
					Resultado Indicador	0	100	93,42	45,99	28,21	35,38	9,95	16,97	23,51	8,86	52,7	11,95
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	57,49	35,26	44,23	12,43	21,21	29,39	11,08	65,88	14,94
					Semaforo												
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 - DTOR - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	9	216	162	326	360	347	645	527	204	196	274
					Denominador	0	9	246	470	431	381	366	658	527	204	259	378
					Resultado Indicador	0	100	87,8	34,47	75,64	94,49	94,81	98,02	100	100	75,68	72,49
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	43,09	94,55	100	100	100	100	100	94,59	90,61
					Semaforo												
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 - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	1	1	4	20	16	187	54	4	1	209	160
					Denominador	0	1	69	95	204	272	899	243	99	213	903	466
					Resultado Indicador	0	100	1,45	4,21	9,8	5,88	20,8	22,22	4,04	0,47	23,15	34,33
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	1,81	5,26	12,25	7,35	26	27,78	5,05	0,59	28,93	42,92
					Semaforo												
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	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
					Resultado Indicador	0	100	83,95	32,74	29,26	31,23	28,36	42,57	39,12	41,74	55,67	31,47
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	40,92	36,57	39,03	35,45	53,21	48,9	52,18	69,58	39,33
					Semaforo												
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 - DTC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	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
					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	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	Meses											
						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												
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 - DTN - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	1	9	42	156	209	160	559	34	22	281	2176
					Denominador	0	1	9	292	703	922	770	1448	427	206	528	6947
					Resultado Indicador	0	100	100	14,38	22,19	22,67	20,78	38,6	7,96	10,68	53,22	31,32
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	17,98	27,74	28,34	25,97	48,26	9,95	13,35	66,52	39,15
					Semaforo												
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 - DTOC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	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
					Resultado Indicador	0	100	33,33	20	53,33	45,45	22,58	7,69	30	10	55,88	10,34
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	41,67	25	66,67	56,82	28,23	9,62	37,5	12,5	69,85	12,93
					Semaforo												
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 - DTOR - 2016	EFICACIA	MENSUAL	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
					Resultado Indicador	0	0	100	66,67	80,95	93,75	97,14	100	100	100	82,35	13,33
					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	100	16,67
					Semaforo												
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 - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	0	0	4	0	12	9	5	3	10	0	1
					Denominador	0	0	1	14	9	18	13	10	3	25	1	4
					Resultado Indicador	0	0	0	28,57	0	66,67	69,23	50	100	40	0	25
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	0	35,71	0	83,33	86,54	62,5	100	50	0	31,25
					Semaforo												
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 REPOSICIÓN - DGT - 2016	EFICACIA	MENSUAL	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
					Resultado Indicador	0	100	67,35	73,81	9,71	57,81	48,19	60,08	65	11,83	30	26,78
					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												
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 REPOSICIÓN - DTC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	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
					Resultado Indicador	0	100	64	64,71	70	73,17	72,73	83,54	97,14	80	89,58	55,81
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	80	80,88	87,5	91,46	90,91	100	100	100	100	69,77
					Semaforo												
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 REPOSICIÓN - DTN - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	20	16	11	0	25	11	39	10	4	30	435
					Denominador	0	20	16	11	285	82	43	124	31	319	136	1654
					Resultado Indicador	0	100	100	100	0	30,49	25,58	31,45	32,26	1,25	22,06	26,3
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	100	0	38,11	31,98	39,31	40,32	1,57	27,57	32,87
					Semaforo												
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 REPOSICIÓN - DTOC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	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
					Resultado Indicador	0	0	0	0	100	100	0	50	20	20	0	16,67
					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												
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 REPOSICIÓN - DTOR - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	24	0	9	25	34	10	39	10	5	0	12
					Denominador	0	24	7	12	28	34	10	39	11	6	0	12
					Resultado Indicador	0	100	0	75	89,29	100	100	100	90,91	83,33	0	100
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	0	93,75	100	100	100	100	100	100	0	100
					Semaforo												
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 REPOSICIÓN - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	Numerador	0	0	1	0	0	17	3	4	0	0	0	0
					Denominador	0	0	1	1	16	30	3	4	0	7	0	11
					Resultado Indicador	0	0	100	0	0	56,67	100	100	0	0	0	0
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	100	0	0	70,83	100	100	0	0	0	0
					Semaforo												
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 REVOCATORIAS - DGT - 2016	EFICACIA	MENSUAL	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
					Resultado Indicador	0	100	100	92,31	89,73	92,82	54,55	83,81	89,53	84,62	63,22	66,2
					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												
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 REVOCATORIAS - DTC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	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
					Resultado Indicador	0	100	100	97,06	94,02	96,77	50	94,74	98,89	93,48	95,31	90,32
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	100	100	100	62,5	100	100	100	100	100
					Semaforo												

Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Meses											
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
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 REVOCATORIAS - DTN - 2016	EFICACIA	MENSUAL	**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
					Resultado Indicador	0	0	100	90,91	50	33,33	0	37,5	45,45	37,93	76,19	65
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	100	100	62,5	41,67	0	46,88	56,82	47,41	95,24	81,25
					Semaforo												
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 REVOCATORIAS - DTOC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	**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
					Resultado Indicador	0	0	100	100	100	0	0	0	100	100	100	66,67
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	100	100	100	0	0	0	100	100	100	83,33
					Semaforo												
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 REVOCATORIAS - DTOR - 2016	EFICACIA	MENSUAL	**Numerador**	0	0	3	0	1	4	5	8	5	7	8	3
					Denominador	0	0	3	0	2	4	5	9	5	7	9	3
					Resultado Indicador	0	0	100	0	50	100	100	88,89	100	100	88,89	100
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	100	0	62,5	100	100	100	100	100	100	100
					Semaforo												
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 REVOCATORIAS - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	**Numerador**	0	0	17	13	12	26	12	5	5	13	0	33
					Denominador	0	0	17	16	12	33	20	10	5	16	23	70
					Resultado Indicador	0	0	100	81,25	100	78,79	60	50	100	81,25	0	47,14
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	100	100	100	98,48	75	62,5	100	100	0	58,93
					Semaforo												
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 - DGT - 2016	EFICACIA	MENSUAL	**Numerador**	0	2	28	82	116	164	179	310	226	236	244	300
					Denominador	0	2	29	82	116	205	306	563	433	785	868	815
					Resultado Indicador	0	100	96,55	100	100	80	58,5	55,06	52,19	30,06	28,11	36,81
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	100	100	100	100	73,12	68,83	65,24	37,58	35,14	46,01
					Semaforo												
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 - DTC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	**Numerador**	0	0	11	45	32	98	77	114	155	74	32	92
					Denominador	0	0	12	45	32	132	111	173	209	123	57	123
					Resultado Indicador	0	0	91,67	100	100	74,24	69,37	65,9	74,16	60,16	56,14	74,8
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	100	100	100	92,8	86,71	82,37	92,7	75,2	70,18	93,5
					Semaforo												
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 - DTN - 2016	EFICACIA	MENSUAL	**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
					Resultado Indicador	0	100	100	100	100	85,71	29,51	19,91	13,71	14,92	15,62	28,24
					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												
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 - DTOC - 2016	EFICACIA	MENSUAL	**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
					Resultado Indicador	0	0	100	0	100	66,67	50	45,45	65,63	30	46,67	23,08
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	100	0	100	83,33	62,5	56,82	82,03	37,5	58,33	28,85
					Semaforo												
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	**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
					Resultado Indicador	0	0	0	100	100	96,97	95,16	95,92	50,85	66,34	84,09	100
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	0	0	100	100	100	100	100	63,56	82,92	100	100
					Semaforo												
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 - DTSO - 2016	EFICACIA	MENSUAL	**Numerador**	0	1	0	1	5	2	5	5	3	15	1	80
					Denominador	0	1	0	1	5	2	7	6	9	35	1	90
					Resultado Indicador	0	100	0	100	100	100	71,43	83,33	33,33	42,86	100	88,89
					METAS	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
					% Cumplimiento	0	100	0	100	100	100	89,29	100	41,67	53,57	100	100
					Semaforo												
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.	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA EN TÉRMINO DE LAS QRS	EFICACIA	TRIMESTRAL	**Numerador**			12			33			110			17
					Denominador			15			35			113			20
					Resultado Indicador			80			94,29			97,35			85
					Metas			80			80			80			80
					Cumplimiento			100			100			100			100
					Semaforo												

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