Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Reporte cuadro de Mando

SIGME

Proceso/Subproceso	Objetivo del Proceso/Subproceso	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Formula del Indicador	Frecuencia de Medición	Valores	Meses											
							Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Gestionar los requerimientos de adquisición de bienes y servicios de la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación definidas por la ley, según corresponda.	CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE PUBLICACIÓN DE PROCESOS - 2018	EFICACIA	(Número de avisos publicados fuera del termino / Número de solicitudes recibidas en el Grupo de Contratos y Adquisiciones) x 100%	CUATRIMESTRAL	Numerador				5				0				0
						Denominador				562				30				80
						Resultado Indicador				0.89				0.00				0.00
						Metas				10				10				10
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Gestionar los requerimientos de adquisición de bienes y servicios de la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación definidas por la ley, según corresponda.	CUMPLIMIENTO DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE ESTUDIOS PREVIOS - 2018	EFICACIA	(Número estudios previos recibidos fuera del plazo establecido en el PAA/ Número de estudios previos recibidos en el Grupo de Contratos y Adquisiciones) x 100%	CUATRIMESTRAL	Numerador				10				0				8
						Denominador				562				30				80
						Resultado Indicador				1.78				0.00				10.00
						Metas				10				10				10
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Gestionar los requerimientos de adquisición de bienes y servicios de la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación definidas por la ley, según corresponda.	DESEMPEÑO DE LOS PROVEEDORES	EFICACIA	(Número de proveedores certificados con cumplimiento Bueno/ Total de proveedores evaluados en el periodo) x 100%	SEMESTRAL	Numerador						15						374
						Denominador						15						374
						Resultado Indicador						100.00						100.00
						Metas						95						95
						Cumplimiento						100.00						100.00
						Semaforo												
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Gestionar los requerimientos de adquisición de bienes y servicios de la entidad, para el cumplimiento y ejecución de sus funciones, a través de las diferentes modalidades de contratación definidas por la ley, según corresponda.	OPORTUNIDAD EN LA ELABORACIÓN Y LEGALIZACIÓN DE CONTRATOS - 2018	EFICACIA	(Número de contratos legalizados fuera del plazo establecido en el PAA / Total de contratos legalizados) x 100%	CUATRIMESTRAL	Numerador				6				5				5
						Denominador				562				30				80
						Resultado Indicador				1.07				16.67				6.25
						Metas				20				20				20
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						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.	ACEPTACIÓN DE LOS CANALES INTERNOS DE COMUNICACIÓN - 2018	EFICACIA	Porcentaje promedio de calificación favorable de los canales internos de comunicación	ANUAL	Numerador												907
						Denominador												1110
						Resultado Indicador												81.71
						Metas												80
						Cumplimiento												100.00
						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 - 2018	EFICACIA	(Total de menciones -Menciones críticas)/Total de menciones	MENSUAL	Numerador	312	435	284	218	309	321	443	469	416	431	579	330
						Denominador	335	449	290	235	321	329	498	516	429	475	601	341
						Resultado Indicador	93.13	96.88	97.93	92.77	96.26	97.57	88.96	90.89	96.97	90.74	96.34	96.77
						Metas	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
						Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
						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.	TASA DE RETORNO DE LA PRESENCIA INSTITUCIONAL EN MEDIOS DE COMUNICACIÓN - FREE PRESS	EFICIENCIA	Valor de las menciones de los comunicados de prensa de la entidad divulgados sin costo por los medios de comunicación (free press) / Valor de nómina y contratos de prestación de servicios del Grupo de Comunicaciones asociados a las actividades de divulgación institucional.	SEMESTRAL	Unidades						4,4						6,3
						Meta						1						1
						Resultado Indicador						100.00						100.00
						Cumplimiento						100.00						100.00
						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.	IMPULSAR EL 50% DE LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EXISTENTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2017	EFICACIA	No de procesos de investigación impulsados / 50% de los procesos de investigación existente a 31 de diciembre de 2017	TRIMESTRAL	Numerador			101			41			77				99
						Denominador			257			257			257				257
						Resultado Indicador			39.30			15.95			29.96				38.52
						Metas			25			50			75				100
						Cumplimiento			100.00			100.00			100.00				100.00
						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.	IMPULSAR EL 50% DE LOS PROCESOS DE INVESTIGACIÓN EXISTENTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2017.	EFICACIA	No de procesos de investigación impulsados / 50% de los procesos de investigación existente a 31 de diciembre de 2017	TRIMESTRAL	Numerador			29			82			117				186
						Denominador			90			90			90				90
						Resultado Indicador			32.22			91.11			130.00				206.67
						Metas			25			50			75				100
						Cumplimiento			100.00			100.00			100.00				100.00
						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 - 2018	EFICIENCIA	# de quejas o informes evacuados en término / # de quejas o informes por tramitar en el período	TRIMESTRAL	Numerador			38			53			59				48
						Denominador			38			53			59				48
						Resultado Indicador			100.00			100.00			100.00				100.00
						Metas			100			100			100				100
						Cumplimiento			100.00			100.00			100.00				100.00
						Semaforo												
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Formular y hacer seguimiento a los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, articulados con las prioridades del Gobierno Nacional y sectoriales^y las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes, para la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios y de las ^funciones asignadas a la Superservicios.	CUMPLIMIENTO DE LA REALIZACIÓN DE PRODUCTOS DERIVADOS DE PROYECTOS DE INVERSIÓN	EFICACIA	([∑(% cumplimiento productos de proyectos de inversión en SISGESTION)]/Número de productos en el periodo)*100	TRIMESTRAL	Numerador			3,5			24,63			33,11				98,81
						Denominador			3,5			24,75			38,26				100
						Resultado Indicador			100.00			99.52			86.54				98.81
						Metas			100			100			100				100
						Cumplimiento			100.00			99.52			86.54				98.81
						Semaforo												
	Formular y hacer seguimiento a los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, articulados con las prioridades del Gobierno Nacional y sectoriales^y las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes, para la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios y de			(Σ obligaciones por proyecto/Σ PAC programado por		Numerador			824394075			4028027179			8749776709				15892751910
						Denominador			824394075			5365452234			10348452597				18038236000
						Resultado Indicador			100.00			75.07			84.55				88.11
						Metas			100			100			100				100
						Cumplimiento			100.00			75.07			84.55				88.11

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	las ^funciones asignadas a la Superservicios.	EJECUCIÓN PAC INVERSIÓN	EFICIENCIA	proyecto)*100	TRIMESTRAL	Semaforo																	
	Formular y hacer seguimiento a los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, articulados con las prioridades del Gobierno Nacional y sectoriales^y las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes, para la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios y de las ^funciones asignadas a la Superservicios.			∑ de calificación obtenida de los encuestados para todos los atributos o criterios en los servicios evaluados /∑ [puntuación total máxima a obtener)*100		Numerador						1238							510
						Denominador						1440							600
						Resultado Indicador						85.97							85.00
						Metas						100							100
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		EVALUACIÓN DEL CLIENTE DEL PROCESO DE - 2018	CALIDAD		SEMESTRAL	Cumplimiento						85.97							85.00
						Semaforo													
	Formular y hacer seguimiento a los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, articulados con las prioridades del Gobierno Nacional y sectoriales^y las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes, para la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios y de las ^funciones asignadas a la Superservicios.					Numerador			0			6			2				4
						Denominador			0			6			2				4
						Resultado Indicador			100.00			100.00			100.00				100.00
						Metas			100			100			100				100
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		OPORTUNIDAD EN LA REALIZACIÓN DEL CONTROL DE VIABILIDAD DEL PROYECTO EN EL SUIFP	CALIDAD	[Cantidad de viabilidades oportunas en el periodo/Cantidad de proyectos a viabilizar en el periodo]*100	TRIMESTRAL	Cumplimiento			100.00			100.00			100.00				100.00
						Semaforo													
	Formular y hacer seguimiento a los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, articulados con las prioridades del Gobierno Nacional y sectoriales^y las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes, para la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios y de las ^funciones asignadas a la Superservicios.					Numerador			0			5			2				4
						Denominador			0			6			2				4
						Resultado Indicador			100.00			83.33			100.00				100.00
						Metas			100			100			100				100
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		OPORTUNIDAD EN LA REALIZACIÓN DEL CONTROL JEFE DE PLANEACIÓN EN EL SUIFP	CALIDAD	[Cantidad de viabilidades jefe planeación oportunas en el periodo/Cantidad de proyectos a viabilizar en el periodo]*100	TRIMESTRAL	Cumplimiento			100.00			83.33			100.00				100.00
						Semaforo													
	Formular y hacer seguimiento a los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, articulados con las prioridades del Gobierno Nacional y sectoriales^y las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes, para la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios y de las ^funciones asignadas a la Superservicios.					Numerador						28							76
						Denominador						102							102
						Resultado Indicador						27.45							74.51
						Metas						100							100
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		OPORTUNIDAD EN LA VERIFICACIÓN DE SEGUIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN	CALIDAD	[Cantidad de seguimientos aprobados oportunamente (2 días hábiles horario hábil según política operación en DE-I-001)/Cantidad de seguimientos a aprobar]*100	SEMESTRAL	Cumplimiento						27.45							74.51
						Semaforo													
	Formular y hacer seguimiento a los instrumentos de planeación de corto, mediano y largo plazo, articulados con las prioridades del Gobierno Nacional y sectoriales^y las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes, para la atención oportuna, eficaz y eficiente de los servicios y de las ^funciones asignadas a la Superservicios.					Unidades	0	0	0	0	0,61	0	0,61	0	0	0,45	0	0
						Meta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
						Resultado Indicador	100.00	100.00	100.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	100.00	0.00	100.00	100.00
						Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00	0.00	100.00	0.00	100.00	100.00	0.00	100.00	100.00
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		REFORMULACIÓN PLANES DE ACCIÓN POR DEPENDENCIAS	CALIDAD	A=[{(B/C)-(D/C)}/(B/C)}	MENSUAL	Semaforo													
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental aplicable.					Unidades						0,5							1
						Meta						0,9							0,9
						Resultado Indicador						100.00							90.00
						Cumplimiento						100.00							90.00
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA		CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT NORTE - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo de agua semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Semaforo													
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental aplicable.					Unidades						0,8							1
						Meta						0,9							0,9
						Resultado Indicador						100.00							90.00
						Cumplimiento						100.00							90.00
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA		CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT OCCIDENTE - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo de agua semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Semaforo													
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental aplicable.					Unidades						0,6							0,4
						Meta						0,9							0,9
						Resultado Indicador						100.00							100.00
						Cumplimiento						100.00							100.00
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA		CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT ORIENTE - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo de agua semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Semaforo													
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental aplicable.					Unidades						0,5							0,5
						Meta						0,9							0,9
						Resultado Indicador						100.00							100.00
						Cumplimiento						100.00							100.00
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA		CONSUMO PER CAPITA DE AGUA DT SUROCCIDENTE - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo de agua semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Semaforo													
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental aplicable.					Unidades						0,53							1,04
						Meta						1,2							1,2
						Resultado Indicador						100.00							100.00
						Cumplimiento						100.00							100.00
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA		CONSUMO PER CAPITA DE AGUA SEDE PRINCIPAL - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo de agua semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Semaforo													
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental aplicable.					Unidades						0,43							0,3
						Meta						1							1
						Resultado Indicador						100.00							100.00
						Cumplimiento						100.00							100.00
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA		CONSUMO PER CAPITA DE AGUA UCONAL - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo de agua semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Semaforo													
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental aplicable.					Unidades						64,6							95,1
						Meta						81,5							81,5
						Resultado Indicador						100.00							85.70
						Cumplimiento						100.00							85.70
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA		CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT NORTE - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Semaforo													
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental					Unidades						94,7							100,9
						Meta						76							76
						Resultado Indicador						80.25							75.32
						Cumplimiento						80.25							75.32

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	aplicable.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT OCCIDENTE - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Semaforo													
						Unidades						89,7						82,6	
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental					Meta						76						76	
						Resultado Indicador						84.73						92.01	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	aplicable.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT ORIENTE - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Cumplimiento						84.73						92.01	
						Semaforo													
						Unidades						73						73	
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental					Meta						80						80	
						Resultado Indicador						100.00						100.00	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	aplicable.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA DT SUROCCIDENTE - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Cumplimiento						100.00						100.00	
						Semaforo													
						Unidades						109,26						70,01	
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental					Meta						82						82	
						Resultado Indicador						75.05						100.00	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	aplicable.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA SEDE PRINCIPAL - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Cumplimiento						75.05						100.00	
						Semaforo													
						Unidades						45,6						65,3	
	Promover en la Superservicios hábitos de responsabilidad ambiental en los colaboradores, utilizando de manera eficiente los recursos en las actividades de la entidad, minimizando los impactos ambientales y cumpliendo con la normativa ambiental					Meta						75						75	
						Resultado Indicador						100.00						100.00	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	aplicable.	CONSUMO PER CAPITA DE ENERGÍA UCONAL - 2018	EFICIENCIA	∑ consumo semestre/∑ colaboradores	SEMESTRAL	Cumplimiento						100.00						100.00	
						Semaforo													
						Numerador						2						4	
						Denominador						2						4	
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de					Resultado Indicador						100.00						100.00	
						Metas						95						95	
						Cumplimiento						100.00						100.00	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PROGRAMA MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS	EFICACIA	(# Actividades realizadas/#actividades Planificadas)*100	SEMESTRAL	Semaforo													
						Numerador						521						717	
						Denominador						521						717	
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de					Resultado Indicador						100.00						100.00	
						Metas						100						100	
						Cumplimiento						100.00						100.00	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS - 2018	EFICIENCIA	Solicitudes tramitadas en tiempo/ solicitudes recibidas	SEMESTRAL	Semaforo													
						Numerador						2						7	
						Denominador						36						277	
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos					Resultado Indicador						5.56						2.53	
	necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de					Metas						5						5	
						Cumplimiento						90.00						100.00	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.	PORCENTAJE DE INVENTARIOS CON NOVEDADES - 2018	EFICIENCIA	(Inventarios individuales de bienes con novedad / total de inventarios individuales) * 100	SEMESTRAL	Semaforo													
						Unidades												88	
						Meta												85	
						Resultado Indicador												100.00	
	Dirigir, organizar y gestionar los servicios administrativos necesarios para el normal funcionamiento de la entidad, de	PORCENTAJE SATISFACCIÓN CLIENTE INTERNO PARA LOS SERVICIOS DE ASEO Y CAFETERÍA, VIGILANCIA Y FOTOCOPIADO 2018				Cumplimiento												100.00	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOGÍSTICA	acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.		EFECTIVIDAD	(Sumatoria (% satisfacción aseo y cafetería + % satisfacción vigilancia + % satisfacción fotocopiado)) /3	ANUAL	Semaforo													
						Numerador						5,9						5,35	
						Denominador						6						6	
	Desarrollar, implementar, mantener y gestionar una plataforma					Resultado Indicador						98.33						89.17	
						Metas						97						97	
						Cumplimiento						100.00						91.92	
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	tecnológica que brinde soluciones eficaces a las necesidades de los procesos de la entidad para el cumplimiento de su quehacer misional.	GESTIÓN DE SEGURIDAD INFORMÁTICA	EFICACIA	(a/b+ (∑_1^6 d/c + f/e + g/h +∑_1^6 i/j + k/l) * 100)/6	SEMESTRAL	Semaforo													
						Numerador			4,37			4,4			4,24			4,3	
						Denominador			5			5			5			5	
	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de Información – SUI, a través de la atención de					Resultado Indicador			87.40			88.00			84.80			86.00	
						Metas			90			95			95			90	
						Cumplimiento			97.11			92.63			89.26			95.56	
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	vigente.	NIVEL DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE DEL ENTRENAMIENTO DE CARGUE AL SUI - 2018	CALIDAD	(SUMA DEL VALOR DE TODAS LAS RESPUESTAS / CANTIDAD DE PREGUNTAS RESPONDIDAS) / VALOR MÁXIMO QUE PUEDE TENER UNA PREGUNTA	TRIMESTRAL	Semaforo													
						Numerador												292	
						Denominador												361	
	Desarrollar, implementar, mantener y gestionar una plataforma					Resultado Indicador												80.89	
						Metas												100	
						Cumplimiento												80.89	
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	misional.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS (MANTENIMIENTOS) - 2018	CALIDAD	(Sumatoria puntaje obtenido en encuestas diligenciadas/Sumatoria puntaje total posible en encuesta)*100	ANUAL	Semaforo													
						Numerador												67	
						Denominador												79	
	Desarrollar, implementar, mantener y gestionar una plataforma					Resultado Indicador												84.81	
						Metas												90	
						Cumplimiento												94.23	
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	misional.	NIVEL DE SATISFACCIÓN USUARIO (ENTREGA PRODUCTO SERVICIO) - 2018	CALIDAD	(Sumatoria encuestas diligenciadas X puntaje obtenido/Encuestas diligenciadas X puntaje total posible)*100	ANUAL	Semaforo													
						Numerador			504			648			716			616	
						Denominador			659			811			729			703	
	Apoyar la administración, mantenimiento y operación del Sistema Único de Información – SUI, a través de la atención de					Resultado Indicador			76.48			79.90			98.22			87.62	
	los requerimientos de información y soporte de acuerdo a la					Metas			80			95			90			90	
	normatividad que para su efecto se expida o se encuentre	PORCENTAJE DE SOLICITUDES TRAMITADAS EN GRUPO SUI		Suma trimestral(Solicitudes respondidas en cada mes) /suma		Cumplimiento			95.60			84.11			100.00			97.36	

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	vigente.	(ORFEO)	EFICACIA	trimestral (solicitudes ingresadas en cada mes)	TRIMESTRAL	Semaforo												
						Unidades				562			809			722			680
						Meta				600			780			600			550
	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					Resultado Indicador				93.67			100.00			100.00			100.00
				∑ (mesa se ayuda SUI) / El		Cumplimiento				93.67			100.00			100.00			100.00
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	vigente.	SOLICITUDES DE MESA DE AYUDA CERRADAS POR AGENTE - 2018	EFICIENCIA	número de Agentes	TRIMESTRAL	Semaforo												
						Numerador	3384	3317	2917	2759	2539	1846	1870	1750	1547	2157	1273	2105
						Denominador	3441	3349	2954	2878	2607	1914	1958	1793	1584	2435	1480	2011
						Resultado Indicador	98.34	99.04	98.75	95.87	97.39	96.45	95.51	97.60	97.66	88.58	86.01	104.67
	Desarrollar, implementar, mantener y gestionar una plataforma tecnológica que brinde soluciones eficaces a las necesidades de los procesos de la entidad para el cumplimiento de su quehacer					Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
				(Número de de solicitudes que fueron atendidas hasta el		Cumplimiento	98.34	99.04	98.75	95.87	97.39	96.45	95.51	97.60	97.66	88.58	86.01	100.00
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	misional.	SOLICITUDES SOLUCIONADAS SOPORTE NIVEL 1 - 2018	EFICACIA	periodo /número total de solicitudes recibidas hasta el periodo que no fueron canceladas)*100	MENSUAL	Semaforo												
						Unidades	0	3,6	4,58	5,7	4,5	4,03	3,97	3,14	3,27	3,1	1,18	3,97
						Meta	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
						Resultado Indicador	0.00	100.00	100.00	87.72	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Gestionar y operar la infraestructura tecnológica, asegurando la disponibilidad de los servicios de Tecnología de Información (TI) que administra la Oficina de Informática, para el					Cumplimiento	0.00	100.00	100.00	87.72	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	cumplimiento de la misión de la Entidad.	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN CAMBIOS SOPORTE NIVEL 2 - 2018	CALIDAD	TPAC= (∑ TAT) / TSR DONDE	MENSUAL	Semaforo												
						Numerador				325				247				601
						Denominador				794621				79461				79461
						Resultado Indicador				0.04				0.31				0.76
						Metas				3.9				3.9				3.9
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los			(Número de días de ausencia por incapacidad laboral y común /		Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales.	AUSENTISMO - 2018	EFICIENCIA	Número de días de trabajo programados) * 100	CUATRIMESTRAL	Semaforo												
						Unidades												76,5
						Meta												75
						Resultado Indicador												100.00
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los					Cumplimiento												100.00
	procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la			Resultado de la matriz de autoevaluación de estándares														
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	consecución de los objetivos institucionales.	AUTOEVALUACIÓN - 2018	EFICIENCIA	mínimos	ANUAL	Semaforo												
						Numerador						37						10
						Denominador						37						16
						Resultado Indicador						100.00						62.50
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los					Metas						90						90
	procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la			(Número de inducciones -re-inducciones realizadas/número de		Cumplimiento						100.00						69.44
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	consecución de los objetivos institucionales.	COBERTURA EN INDUCCIONES Y REINDUCCIONES - 2018	EFICACIA	inducciones -re-inducciones a realizar)*100	SEMESTRAL	Semaforo												
						Numerador						25						44
						Denominador						25						48
						Resultado Indicador						100.00						91.67
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los					Metas						95						95
	procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la			(# de actividades de bienestar realizadas en el periodo / # de		Cumplimiento						100.00						96.49
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	consecución de los objetivos institucionales.	CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE BIENESTAR - 2018	EFICACIA	actividades de bienestar programadas en el periodo)	SEMESTRAL	Semaforo												
						Numerador												3
						Denominador												3
						Resultado Indicador												100.00
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los					Metas												90
	procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la			(# de Objetivos que se cumplen / # Total de Objetivos		Cumplimiento												100.00
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	consecución de los objetivos institucionales.	CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE SST - 2018	EFICACIA	Planteados)*100	ANUAL	Semaforo												
						Numerador						4						8
						Denominador						6						8
						Resultado Indicador						66.67						100.00
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los					Metas						95						95
	procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la			(# de capacitaciones realizadas en el periodo / # de		Cumplimiento						70.18						100.00
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	consecución de los objetivos institucionales.	CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE CAPACITACIÓN - 2018	EFICACIA	capacitaciones programadas en el periodo)	SEMESTRAL	Semaforo												
						Numerador						8						6
						Denominador						8						6
						Resultado Indicador						100.00						100.00
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los					Metas						100						100
	procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la			(Compromisos cumplidos oportunamente / Total de		Cumplimiento						100.00						100.00
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	consecución de los objetivos institucionales.	EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS DEL COPASST - 2018	EFICACIA	compromisos)*100	SEMESTRAL	Semaforo												
						Numerador						75000000						176029930
						Denominador						200000000						200000000
						Resultado Indicador						37.50						88.01
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los					Metas						30						90
	procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la			(Recursos ejecutados en las capacitaciones realizadas /		Cumplimiento						100.00						97.79
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	consecución de los objetivos institucionales.	EJECUCIÓN DE RECURSOS DE CAPACITACIÓN - 2018	EFICIENCIA	Recursos anuales asignados para las capacitaciones)	SEMESTRAL	Semaforo												
						Numerador				0				0				0
						Denominador				981				981				981
						Resultado Indicador				0.00				0.00				0.00
	Liderar y ejecutar las actividades propias de la administración del talento humano, aplicando la normativa vigente y los					Metas				2				2				2
	procedimientos establecidos en la entidad para contribuir a la			(Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el período		Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	consecución de los objetivos institucionales.	INCIDENCIA DE LA ENFERMEDAD LABORAL - 2018	EFICIENCIA	"Z" / Promedio total de trabajadores en el período "Z") * 100	CUATRIMESTRAL	Semaforo												
						Unidades				0,76				1,91				0,76
						Meta				2				2				2
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
	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			(Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el		Cumplimiento				100.00				100.00				100.00

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	consecución de los objetivos institucionales.	ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES LABORALES - 2018	EFICIENCIA	"Z") *K	CUATRIMESTRAL	Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	ÍNDICE DE LESIÓN INCAPACITANTE - 2018	EFICIENCIA	Índice de frecuencia Accidentes Laborales * Índice de Severidad Accidentes Laborales/1000	CUATRIMESTRAL	Unidades				0,001				0,026				0,001
						Meta				0,1				0,1				0,1
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	ÍNDICE DE SEVERIDAD DE ACCIDENTES LABORALES - 2018	EFICIENCIA	(Número de días de trabajo perdidos por accidente de trabajo en el período "Z" + número de días cargados en el período "Z" / Horas hombre trabajadas en el período "Z") * K	CUATRIMESTRAL	Unidades				1,91				13,38				1,15
						Meta				17				17				17
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	INTERVENCIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS - 2018	EFICIENCIA	(Número total de peligros intervenidos en el periodo / total de peligros identificados) * 100	SEMESTRAL	Numerador						5						6
						Denominador						6						6
						Resultado Indicador						83.33						100.00
						Metas						75						75
						Cumplimiento						100.00						100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES - 2018	EFICACIA	número de accidentes e incidentes investigados / total de accidentes e incidentes	SEMESTRAL	Unidades						1						1
						Meta						1						1
						Resultado Indicador						100.00						100.00
						Cumplimiento						100.00						100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	MORTALIDAD ACCIDENTES LABORALES	EFICIENCIA	(Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el período "Z" / Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el período "Z") * 100	CUATRIMESTRAL	Numerador				0				0				0
						Denominador				2				4				2
						Resultado Indicador				0.00				0.00				0.00
						Metas				0				0				0
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	PLAN DE EMERGENCIAS - 2018	EFICACIA	Número de Planes de Emergencia Realizados / Número de territoriales*100	ANUAL	Numerador												1
						Denominador												1
						Resultado Indicador												100.00
						Metas												100
						Cumplimiento												100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	PLAN DE TRABAJO ANUAL - 2018	EFICACIA	Actividades Ejecutadas SGSST / Actividades Planeadas SGSST *100	CUATRIMESTRAL	Numerador				19				19				43
						Denominador				19				19				43
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
						Metas				90				90				90
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	POLÍTICA SST - 2018	EFICACIA	(Sumatoria de las calificaciones de la comprensión de la política / Total de personas evaluadas)* 100	ANUAL	Numerador												80
						Denominador												80
						Resultado Indicador												100.00
						Metas												90
						Cumplimiento												100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	PREVALENCIA DE LA ENFERMEDAD LABORAL - 2018	EFICIENCIA	(Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el período "Z" / Promedio total de trabajadores en el período "Z") * 100	CUATRIMESTRAL	Numerador				0				0				0
						Denominador				981				981				981
						Resultado Indicador				0.00				0.00				0.00
						Metas				2				2				2
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	SATISFACCIÓN DEL PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL, PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACIÓN, PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN E INCENTIVOS-2018	CALIDAD	(∑ calificación evaluación de satisfacción de planes y programas/total encuestas aplicadas)	SEMESTRAL	Unidades						4,54						4,37
						Meta						4						4
						Resultado Indicador						100.00						100.00
						Cumplimiento						100.00						100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	SIMULACROS - 2018	EFICACIA	(Número de simulacros realizados / número de simulacros programados) *100	ANUAL	Numerador												6
						Denominador												6
						Resultado Indicador												100.00
						Metas												100
						Cumplimiento												100.00
						Semaforo												
GESTIÓN DEL 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.	TIEMPO PROMEDIO EN LA REALIZACIÓN DE INDUCCIONES - 2018	CALIDAD	(Número de días transcurridos entre la fecha de acta de posesión y la fecha de la inducción/número de inducciones realizadas)	SEMESTRAL	Unidades						3,5						6,6
						Meta						5						5
						Resultado Indicador						100.00						75.76
						Cumplimiento						100.00						75.76
						Semaforo												
	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			(Número de inspecciones realizadas / Número de inspecciones		Numerador				4				4				2
						Denominador				4				4				2
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
						Metas				90				90				90
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	consecución de los objetivos institucionales.	% INSPECCIONES REALIZADAS - 2018	EFICIENCIA	planeadas)*100	CUATRIMESTRAL	Semaforo												
						Unidades						1						2
						Meta						3						3
						Resultado Indicador						1.00						2.00
						Cumplimiento						100.00						100.00
GESTIÓN DOCUMENTAL	Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizadas, garantizando la integridad y conservación de la información.	ADMINISTRACIÓN SERIES DOCUMENTALES - 2018	CALIDAD	(Número dependencias verificadas/Número de dependencias que administran series documentales)	SEMESTRAL	Semaforo												
						Unidades						5292						4935
						Meta						10214						10214
						Resultado Indicador						5292.00						4935.00
						Cumplimiento						100.00						100.00
GESTIÓN DOCUMENTAL	Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizadas, garantizando la integridad y conservación de la información.	CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE TRANSFERENCIAS	EFICACIA	(Número de cajas enviadas/ Total de cajas por enviar)	SEMESTRAL	Semaforo												
						Numerador						17						23
						Denominador						17						23
						Resultado Indicador						100.00						100.00
						Metas						100						100
						Cumplimiento						100.00						100.00
GESTIÓN DOCUMENTAL	Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizadas, garantizando la integridad y conservación de la información.	CUMPLIMIENTO PLAN DE TRABAJO VISITA ARCHIVO DE GESTIÓN Y CENTRAL - 2018	EFICACIA	(Número de visitas programadas a las DTS y bodegas/número de visitas realizadas) x 100	SEMESTRAL	Semaforo												
						Numerador						4						9
						Denominador						4						9
						Resultado Indicador						100.00						100.00
						Metas						100						100
						Cumplimiento						100.00						100.00
GESTIÓN DOCUMENTAL	Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizadas, garantizando la integridad y conservación de la información.	DIVULGACIÓN SE SERVICIOS Y GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y EL CENTRO DOCUMENTAL (BIBLIOTECA) - 2018	CALIDAD	(Número de publicaciones digitales programadas/número de publicaciones digitales realizadas) x 100	SEMESTRAL	Semaforo												
						Numerador						410						220
						Denominador						3600						3600
						Resultado Indicador						11.39						6.11
						Metas						15						15
						Cumplimiento						100.00						100.00
GESTIÓN DOCUMENTAL	Orientar la realización de las actividades necesarias para la administración y conservación de los documentos producidos y recibidos por la entidad, aplicando la normatividad archivística, el sistema de gestión documental automatizadas, garantizando la integridad y conservación de la información.	PORCENTAJE DE RADICADOS CON CORRECCIÓN	EFICACIA	(Radicados con corrección / muestra de calidad)*100	SEMESTRAL	Semaforo												
						Numerador	1594682498	3895184711	5600554976	13352508686	6387570682	11239186220	18256049140	8300165120	6480921666	6893216908	6474532797	16127626407
						Denominador	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,12901E+11
						Resultado Indicador	1.38	3.37	4.85	11.56	5.53	9.73	15.81	7.19	5.61	5.97	5.61	14.28
						Metas	100											
						Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
GESTIÓN FINANCIERA	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 - 2018	ECONOMÍA	Total Obligaciones a la fecha de Reporte / Total Apropiación Vigente	MENSUAL	Semaforo												
						Numerador	0	0	0	0	0	0	0	5228733000	34015551727	7097826064	31747726828	27653811326
						Denominador	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,15476E+11	1,12901E+11
						Resultado Indicador	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.53	29.46	6.15	27.49	24.49
						Metas	90											
						Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
GESTIÓN FINANCIERA	Gestionar la liquidación y el recaudo de la contribución especial con el propósito de garantizar los recursos financieros para el cumplimiento de la misión de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con la normatividad establecida.	RECAUDO DE INGRESOS POR CONTRIBUCIONES 2018	EFICACIA	Valor recaudado por Contribuciones/Presupuesto de Ingresos por Contribuciones	MENSUAL	Semaforo												
						Numerador	0	0	8	0	0	2	0	0	66	0	0	34
						Denominador	0	0	8	0	0	3	0	0	67	0	0	34
						Resultado Indicador	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	66,66	0	0.00	98.51	0.00	0.00	100.00
						Metas	80											
						Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
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.	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DADAS A LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE EN LAS VISITAS TÉCNICAS DURANTE LA VIGENCIA 2018	EFICACIA	Recomendaciones atendidas por los prestadores de servicios públicos / Recomendaciones dadas en las visitas de inspecciones a los prestadores de servicios públicos	MENSUAL	Semaforo												
						Numerador			14			9			15			40
						Denominador			17			9			18			43
						Resultado Indicador			82.35			100.00			83.33			93.02
						Metas			80			80			80			80
						Cumplimiento			100.00			100.00			100.00			100.00
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.	SEGUIMIENTO A LOS COMPROMISOS DADAS A LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN LAS VISITAS TÉCNICAS DURANTE LA VIGENCIA 2018	EFICACIA	Compromisos atendidas por los prestadores de servicios públicos / Compromisos dadas en las visitas de inspecciones a los prestadores de servicios públicos	TRIMESTRAL	Semaforo												
						Numerador			3			5			1			5
						Denominador			3			5			1			5
						Resultado Indicador			100.00			100.00			100.00			100.00
						Metas			100			100			100			100
						Cumplimiento			100.00			100.00			100.00			100.00
INTERVENCIÓN	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 - 2018	EFICACIA	Visitas de seguimiento ejecutadas / Visitas de seguimiento solicitadas por el Director *100	TRIMESTRAL	Semaforo												
						Numerador						54						54
						Denominador						73						70
						Resultado Indicador						73.97						77.14
						Metas						90						90
						Cumplimiento						82.19						85.71
MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	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 CALIFICADAS COMO EFICACES - 2018	EFICACIA	[Acciones evaluadas por OCI como eficaces durante el periodo/Acciones cerradas por OAP del periodo de medición)*100	SEMESTRAL	Semaforo												
						Numerador				46				103				55
						Denominador				49				123				64
						Resultado Indicador				93.88				83.74				85.94
						Metas				70				70				70
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	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.	APROPIACIÓN EN TEMAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.	EFICACIA	a = Número de colaboradores que presentaron y obtuvieron un puntaje mayor al 70% en las respuestas de la evaluación.	CUATRIMESTRAL	Semaforo												
						Numerador						41						56
						Denominador						48						66
						Resultado Indicador						85.42						84.85
	Gestionar el Sistema Integrado de Gestión y Mejora SIGME en					Metas						85						85

MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	el marco de la mejora continua, para facilitar la conformidad y eficacia de la gestión institucional.	EFICACIA DE LOS CONTROLES IMPLEMENTADOS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.	CALIDAD	I1 = [1 – (Total de controles no eficaces / Total de controles implementados revisados)] * 100	SEMESTRAL	Cumplimiento						100.00						99.82
						Semaforo												
MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	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.	EVALUACIÓN DEL CLIENTE DEL PROCESO - 2018	EFICACIA	∑ de calificación obtenida de los encuestados para todos los atributos o criterios en los servicios evaluados /∑ [puntuación total máxima a obtener)*100	SEMESTRAL	Numerador						1387						715
						Denominador						1560						840
						Resultado Indicador						88.91						85.12
						Metas						100						100
						Cumplimiento						88.91						85.12
						Semaforo												
MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	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.	OPORTUNIDAD EN EL CIERRE DE ACTIVIDADES DERIVADAS DE ACPM POR OAP -2018	CALIDAD	[número de actividades con seguimiento realizado a corte periodo(s) dentro de los dos días siguientes al registro de cumplimiento de actividad/número de seguimientos a realizar a corte periodo(s)]*100	MENSUAL	Numerador	60	39	10	28	26	27	64	32	45	54	39	86
						Denominador	60	39	10	28	26	27	63	32	45	54	38	86
						Resultado Indicador	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	101.59	100.00	100.00	100.00	102.63	100.00
						Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
						Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
						Semaforo												
MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	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.	OPORTUNIDAD EN LA FORMULACIÓN DE ACCIONES FRENTE A RESULTADOS DE AUDITORÍAS O EVALUACIONES-2018	CALIDAD	(número de informes de auditoría o de evaluación con acciones formuladas dentro del tiempo especificado en procedimiento ACPM/número de informes de auditoría entregados durante el periodo)*100	SEMESTRAL	Numerador						0						19
						Denominador						1						19
						Resultado Indicador						0.00						100.00
						Metas						100						100
						Cumplimiento						0.00						100.00
						Semaforo												
MEJORA INTEGRAL DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	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.	SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.	EFICACIA	a = Número de colaboradores que recibieron sensibilización en seguridad y privacidad de la información en el primer cuatrimestre.	CUATRIMESTRAL	Unidades				71				204				143
						Meta				350				350				350
						Resultado Indicador				71.00				204.00				143.00
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y 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.	CONTROL A LA CALIDAD DE TRÁMITES	EFECTIVIDAD	(Cantidad de RAP+REP+REQ+SAP tramitados en el periodo anterior al de las revocatorias tramitadas) - (Cantidad de revocatorias con tipo de fallo ACCEDER)) / (Cantidad de RAP+REP+REQ+SAP tramitados en el periodo anterior al de las revocatorias tramitadas	TRIMESTRAL	Numerador			38653			22643			36927			32375
						Denominador			38888			22954			37060			32549
						Resultado Indicador			99.40			98.65			99.64			99.47
						Metas			95			95			95			95
						Cumplimiento			100.00			100.00			100.00			100.00
						Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y 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.	CONTROL DE FIRMEZAS SAP	EFICACIA	Firmezas generadas por mes/ 1.200 La cantidad de 1.200 es el capacidad para atención mensual	MENSUAL	Unidades	131	1659	1720	808	321	2006	1236	1386	955	2367	519	914
						Meta	100	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200	1200
						Resultado Indicador	100.00	100.00	100.00	67.33	26.75	100.00	100.00	100.00	79.58	100.00	43.25	76.17
						Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	67.33	26.75	100.00	100.00	100.00	79.58	100.00	43.25	76.17
						Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y 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.	GESTIÓN OPORTUNA EN LA GENERACIÓN DE CITACIONES Y AVISOS - 2018	EFICIENCIA	Cantidad de citaciones realizadas dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión de la resolución emitida en vigencia 2018 y cantidad de avisos emitidos al sexto día hábil de enviada la citación/ cantidad de citaciones y avisos emitidos.	MENSUAL	Numerador	0	7394	11149	10312	10761	9873	11017	11638	11,774	16914	13768	9942
						Denominador	0	7529	11646	10399	11272	10036	11984	11177	15,553	17836	15011	14536
						Resultado Indicador	100.00	98.21	95.73	99.16	95.47	98.38	91.93	104.12	75.70	94.83	91.72	68.40
						Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
						Cumplimiento	100.00	98.21	95.73	99.16	95.47	98.38	91.93	100.00	75.70	94.83	91.72	68.40
						Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y 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.	GESTIÓN OPORTUNA EN LA GENERACIÓN DE CITACIONES Y AVISOS - DTOC 2018	EFICIENCIA	Cantidad de citaciones realizadas dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión de la resolución emitida en vigencia 2018 y cantidad de avisos emitidos al sexto día hábil de enviada la citación/ cantidad de citaciones y avisos emitidos.	MENSUAL	Numerador	168	187	13	272	373	707	458	1165	425	341	200	270
						Denominador	226	695	1282	1200	688	786	527	1215	455	353	302	210
						Resultado Indicador	74.34	26.91	1.01	22.67	54.22	89.95	86.91	95.88	93.41	96.60	95.24	89.40
						Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
						Cumplimiento	74.34	26.91	1.01	22.67	54.22	89.95	86.91	95.88	93.41	96.60	95.24	89.40
						Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y 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.	GESTIÓN OPORTUNA EN LA GENERACIÓN DE CITACIONES Y AVISOS DTC 2018	EFICIENCIA	Cantidad de citaciones realizadas dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión de la resolución emitida en vigencia 2018 y cantidad de avisos emitidos al sexto día hábil de enviada la citación/ cantidad de citaciones y avisos emitidos.	MENSUAL	Numerador	224	3388	4080	4586	4086	5482	4273	6119	5388	7772	7041	7254
						Denominador	226	4083	5044	4844	4430	5752	4664	6442	5714	7856	7120	7652
						Resultado Indicador	99.12	82.98	80.89	94.67	92.23	95.31	91.62	94.99	94.29	98.93	98.89	94.80
						Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
						Cumplimiento	99.12	82.98	80.89	94.67	92.23	95.31	91.62	94.99	94.29	98.93	98.89	94.80
						Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y 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.	GESTIÓN OPORTUNA EN LA GENERACIÓN DE CITACIONES Y AVISOS DTOR - 2018	EFICIENCIA	Cantidad de citaciones realizadas dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión de la resolución emitida en vigencia 2018 y cantidad de avisos emitidos al sexto día hábil de enviada la citación/ cantidad de citaciones y avisos emitidos.	MENSUAL	Numerador	141	1428	1130	1171	723	504	1401	2153	1581	1739	1245	1603
						Denominador	141	1698	1298	1399	2228	588	1402	2154	1581	1739	1245	1603
						Resultado Indicador	100.00	84.10	87.06	83.70	32.45	85.71	99.93	99.95	100.00	100.00	100.00	100.00
						Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
						Cumplimiento	100.00	84.10	87.06	83.70	32.45	85.71	99.93	99.95	100.00	100.00	100.00	100.00
						Semaforo												
PARTICIPACIÓN Y 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.	GESTIÓN OPORTUNA EN LA GENERACIÓN DE CITACIONES Y AVISOS DTSO 2018	EFICIENCIA	Cantidad de citaciones realizadas dentro de los cinco días hábiles siguientes a la emisión de la resolución emitida en vigencia 2018 y cantidad de avisos emitidos al sexto día hábil de enviada la citación/ cantidad de citaciones y avisos emitidos.	MENSUAL	Numerador	101	1656	1308	1617	839	1268	1194	1638	1974	1830	1102	539
						Denominador	295	1808	1593	2089	1332	1952	1381	1723	1974	1917	1184	678
						Resultado Indicador	34.24	91.59	82.11	77.41	62.99	64.96	86.46	95.07	100.00	95.46	93.07	79.50
						Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
						Cumplimiento	34.24	91.59	82.11	77.41	62.99	64.96	86.46	95.07	100.00	95.46	93.07	79.50
						Semaforo												
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 permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	NIVEL DE IMPACTO DE LOS USUARIOS EN LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA - 2018	EFICIENCIA	((Cantidad A.P.C. con calificación≥4,0)/(Cantidad A.P.C. con calificación))∗100	CUATRIMESTRAL	Numerador				3				17				57
						Denominador				3				17				57
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
						Metas				90				90				90
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos					Numerador				3				11				16
						Denominador				3				11				16
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
						Metas				90				90				90

PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	NIVEL DE IMPACTO DE LOS USUARIOS EN LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018	EFICIENCIA	((Cantidad A.P.C. con calificación≥4,0)/(Cantidad A.P.C. con calificación))*100	CUATRIMESTRAL	Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
						Numerador				3				8				14
						Denominador				3				8				14
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
	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.	NIVEL DE IMPACTO DE LOS USUARIOS EN LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DTC 2018				Metas				90				90				90
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICIENCIA	((Cantidad A.P.C. con calificación≥4,0)/(Cantidad A.P.C. con calificación))*100	CUATRIMESTRAL	Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
						Numerador				2				27				9
						Denominador				2				27				9
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
	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.	NIVEL DE IMPACTO DE LOS USUARIOS EN LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DTOR - 2018				Metas				90				90				90
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICIENCIA	((Cantidad A.P.C. con calificación≥4,0)/(Cantidad A.P.C. con calificación))*100	CUATRIMESTRAL	Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
						Numerador				3				16				21
						Denominador				3				16				21
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
	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.	NIVEL DE IMPACTO DE LOS USUARIOS EN LAS ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DTSO - 2018				Metas				90				90				90
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICIENCIA	((Cantidad A.P.C. con calificación≥4,0)/(Cantidad A.P.C. con calificación))*100	CUATRIMESTRAL	Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
						Numerador	1273	1791	2234	1927	2379	1777	2723	1943	2311	2787	2118	1819
						Denominador	1401	1866	2365	2153	2872	2131	2946	2118	2487	2858	2203	1870
						Resultado Indicador	90.86	95.98	94.46	89.50	82.83	83.39	92.43	91.74	92.92	97.52	96.14	97.27
	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 - 2018				Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICACIA	(Cantidad de derechos de petición resueltos en término mes / Cantidad derechos de petición resueltos mes) * 100	MENSUAL	Cumplimiento	90.86	95.98	94.46	89.50	82.83	83.39	92.43	91.74	92.92	97.52	96.14	97.27
						Semaforo												
						Numerador	362	3047	6334	5291	7555	7093	7426	7610	7572	8082	7182	7827
						Denominador	362	3047	6803	6897	9214	8276	9029	8563	8000	9135	7606	8537
						Resultado Indicador	100.00	100.00	93.11	76.71	81.99	85.71	82.25	88.87	94.65	88.47	94.43	91.68
	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 - 2018				Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICACIA	Cantidad trámites resueltos en término por mes / Cantidad de trámites resueltos mes)*100	MENSUAL	Cumplimiento	100.00	100.00	93.11	76.71	81.99	85.71	82.25	88.87	94.65	88.47	94.43	91.68
						Semaforo												
						Numerador	48	701	1539	1461	1966	1501	1673	1612	1227	1565	1265	1489
						Denominador	48	701	1592	1520	2225	1671	1834	1640	1334	1728	1444	1701
						Resultado Indicador	100.00	100.00	96.67	96.12	88.36	89.83	91.22	98.29	91.98	90.57	87.60	87.54
	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 - 2018				Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICACIA	(Cantidad de recursos de queja resueltos en término mes / Cantidad de recursos de queja resueltos mes) * 100	MENSUAL	Cumplimiento	100.00	100.00	96.67	96.12	88.36	89.83	91.22	98.29	91.98	90.57	87.60	87.54
						Semaforo												
						Numerador	0	25	42	113	324	344	763	107	93	4	0	1
						Denominador	0	25	42	113	324	344	763	107	93	4	0	1
						Resultado Indicador	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	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 - 2018				Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICACIA	(Cantidad de recurso de reposición resueltos en término mes / Cantidad de recurso de reposición resueltos mes) * 100	MENSUAL	Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
						Semaforo												
						Numerador	21	66	165	208	178	109	113	82	101	142	121	144
						Denominador	21	66	198	310	218	215	161	143	153	225	245	241
						Resultado Indicador	100.00	100.00	83.33	67.10	81.65	50.70	70.19	57.34	66.01	63.11	49.39	59.75
	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 - 2018				Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICACIA	(Cantidad de revocatorias resueltas en término mes / Cantidad de revocatorias resueltas mes) * 100	MENSUAL	Cumplimiento	100.00	100.00	83.33	67.10	81.65	50.70	70.19	57.34	66.01	63.11	49.39	59.75
						Semaforo												
						Numerador	61	325	209	1038	958	680	409	683	103	0	533	893
						Denominador	61	325	209	1038	958	680	409	683	103	0	533	893
						Resultado Indicador	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	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 - 2018				Metas	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICACIA	(Cantidad de silencios administrativos positivos resueltos en término mes / Cantidad de silencios administrativos positivos resueltos mes) * 100	MENSUAL	Cumplimiento	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
						Semaforo												
						Numerador						1372						1296
						Denominador						1386						1315
						Resultado Indicador						98.99						98.56
	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.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA SSPD - 2018				Metas						90						90
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			CALIDAD	(Número de encuestados con respuesta 4 y 5 en criterio 6 / Número total encuestados con respuesta en criterio 6)	SEMESTRAL	Cumplimiento						100.00						100.00
						Semaforo												
						Unidades				5				16				16
						Meta				5				5				16
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
	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.	PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL - 2018				Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICACIA	Actividades desarrolladas / Actividades categorizadas en el programa de participación ciudadana	CUATRIMESTRAL	Semaforo												
						Unidades				4				5				23
						Meta				5				5				5
						Resultado Indicador				80.00				100.00				100.00
	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.	PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL - DTOR 2018				Cumplimiento				80.00				100.00				100.00
PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO			EFICACIA	Actividades desarrolladas / Actividades categorizadas en el programa de participación ciudadana	CUATRIMESTRAL	Semaforo												
						Unidades				5				16				16
						Meta				5				5				16
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
	Promocionar los derechos y deberes de los usuarios y fortalecer la fiscalización y el control social de los servicios públicos																	

PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	domiciliarios a través de estrategias que permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL DTC 2018	EFICACIA	Actividades desarrolladas / Actividades categorizadas en el programa de participación ciudadana	CUATRIMESTRAL	Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
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 permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL DTN - 2018	EFICACIA	Actividades desarrolladas / Actividades categorizadas en el programa de participación ciudadana	CUATRIMESTRAL	Unidades				5				16				16
						Meta				5				16				16
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
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 permitan incentivar el uso de los mecanismos de participación ciudadana.	PROMOCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL DTSO - 2018	EFICACIA	Actividades desarrolladas / Actividades categorizadas en el programa de participación ciudadana	CUATRIMESTRAL	Unidades				5				16				16
						Meta				5				16				16
						Resultado Indicador				100.00				100.00				100.00
						Cumplimiento				100.00				100.00				100.00
						Semaforo												
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Evaluar de forma independiente y objetiva el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, midiendo la eficiencia y eficacia de los procesos; contribuyendo al aseguramiento y la mejora continua en las operaciones de la entidad.	CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE AUDITORÍAS 2018	EFICACIA	(No. Auditorías internas de gestión e informes de ley realizados en el periodo / No. Auditorías internas de Gestión e informes de ley programados para el periodo) *100 =	TRIMESTRAL	Numerador			12			14			14			17
						Denominador			12			14			14			17
						Resultado Indicador			100.00			100.00			100.00			100.00
						Metas			100			100			100			100
						Cumplimiento			100.00			100.00			100.00			100.00
						Semaforo												
VIGILANCIA	Monitorear a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, a través del cumplimiento de la normativa vigente, para identificar alertas en la prestación de éstos servicios.	DISMINUCIÓN EN LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS ALERTAS CIUDADANAS EN LA SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	CALIDAD	Promedio trimestral del número de días de atención a las alertas ciudadanas.	TRIMESTRAL	Unidades			12			10			11			12
						Meta			12			12			12			12
						Resultado Indicador			12.00			100.00			100.00			100.00
						Cumplimiento			100.00			100.00			100.00			100.00
						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.	DISMINUIR LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN DE LAS ALERTAS CIUDADANAS EN LA SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE	CALIDAD	Promedio trimestral del número de días de atención a las alertas ciudadanas	TRIMESTRAL	Unidades			10			9			6			11
						Meta			18			18			18			18
						Resultado Indicador			10.00			9.00			6.00			11.00
						Cumplimiento			100.00			100.00			100.00			100.00
						Semaforo												