

Municipalidad de San Carlos														Codigo: GP-SG-CDRI-103-F0
TABLERO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y MIPG														Vigencia: 2023
Id	LINEA ESTRATEGICA	OBJETIVO ESTRATEGICO	DIMENSION DE MIPG POLITICA Y NUMERAL 1.0	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCION DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	METODO DE CALCULO - FORMULA	FRECUENCIA DE ANALISIS	META	RESPONSABLE	PERIODO EVALUADO	% DE CUMPLIMIENTO	ADJUNTAR O DESCRIBIR URL DE EVIDENCIA	OBSERVACION
1	1.2	Gestión de buen gobierno y transparencia.	Objetivo con el fin de confiar y mejorar imagen frente a nuestra parte involucrada mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementación benchmarking y actividades de seguimiento y control.	EFICIENCIA	Completar programa de auditorías.	Posterior al cumplimiento del programa de auditorías.	Auditorías retroalimentadas/operaciones*100	Semestral	La especificación en el programa.	Coordinador General de Gestión	1 TRIMESTRE	20%	Evidencia reportar en la oficina de control interno de gestión.	A la fecha la Oficina de Control Interno de Gestión está en ejecución las auditorías de recursos. Sistema Único de Información (SIGUI) y PAFM ya están en uso y en desarrollo benchmarking y actividades de seguimiento y control.
1	1.3	Gestión de buen gobierno y transparencia.	Objetivo con el fin de confiar y mejorar imagen frente a nuestra parte involucrada mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementación benchmarking y actividades de seguimiento y control.	EFICIENCIA	Seguimiento a Planes de Mejoramiento y al Gestión Institucional.	Realizar seguimientos a los diferentes planes de Mejoramiento y de Gestión de la Empresa.	Seguimientos realizados a los diferentes planes Seguimientos programados en el año/100	Semestral	La especificación en el programa.	Coordinador General de Gestión	1 TRIMESTRE	20%	Evidencia reportar en la oficina de control interno de gestión.	Se realizó el seguimiento a la ejecución de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento internos y externos. El estudio más el Controlador General de Seguimiento fue reportado en la auditoría DE CONTRATACION externa de la fecha establecida.
1	1.3	Gestión de buen gobierno y transparencia.	Objetivo con el fin de confiar y mejorar imagen frente a nuestra parte involucrada mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementación benchmarking y actividades de seguimiento y control.	EFECTIVIDAD	Seguimiento a Mapa de Riesgos Institucional	Posterior al cumplimiento de las acciones planeadas en el MIPG	Acciones ejecutadas/Acciones planeadas*100	Semestral	Cumplir 2 a 90%	Coordinador General de Gestión	1 TRIMESTRE	15%	Evidencia reportar en la oficina de control interno de gestión.	Las metas de riesgo actualizadas están en formulación y no han sido abordadas, posterior su aprobación el primer seguimiento es con junio 2023
4	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Educación Ambiental	Realizar el seguimiento a las actividades programadas para la educación ambiental.	Total de personas y estudiantes capacitados al mes	Trimestral	2000 al año	Dr. Técnico y de Operaciones- Aux Cultura Ciudadana	1 TRIMESTRE	24%	C:\Users\mcarvajal\Desktop\InformeMIPG 2023\INDICADOR 14.1 Sostenibilidad Financiera y Ambiental	Se generó formación a estudiantes de las operaciones de educación ambiental y otros reportar en las actas del S.G.
4	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Rescate de Puntos Críticos	Conocer la cantidad de puntos críticos reportados del municipio.	Total de puntos críticos reportados al mes	Trimestral	NA	Dr. Técnico y de Operaciones- Aux Cultura Ciudadana	1 TRIMESTRE	25%	C:\Users\mcarvajal\Desktop\InformeMIPG 2023\INDICADOR 14.1 Sostenibilidad Financiera y Ambiental	Se genera formación a estudiantes de las operaciones de educación ambiental y otros reportar en las actas del S.G.
4	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Participación Ciudadana	Realizar el seguimiento de las barrias y JAC dirigidas en las unidades de Participación Ciudadana	Total de barrias y/o JAC atendidas al mes	Trimestral	NA	Dr. Técnico y de Operaciones- Aux Cultura Ciudadana	1 TRIMESTRE	6%	C:\Users\mcarvajal\Desktop\InformeMIPG 2023\INDICADOR 14.1 Sostenibilidad Financiera y Ambiental	De las juntas ambientales se realizan inspecciones de puntos críticos. A la fecha se han realizado 14 jornadas de trabajo.
4	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Participación Ciudadana	Realizar el seguimiento al cumplimiento de metas de barrias de la empresa.	Manejaamientos realizados en áreas verdes y maximo Manejaamientos programados y conductados por las unidades/100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Aux Mecánica y áreas verdes	1 TRIMESTRE	4%	C:\Users\mcarvajal\Desktop\InformeMIPG 2023\INDICADOR 14.1 Sostenibilidad Financiera y Ambiental	Se suscibieron actividades de participación ciudadana de acuerdo a las actividades que se realizan en las áreas. A la fecha se han suscriben 12 Centros del municipio, suscribiendo como referencia 103 barrias. Informar en la página web de la Alcaldía Municipal.
4	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Rescate de Puntos Críticos	Realizar seguimiento al cumplimiento de metas de barrias de la empresa.	Manejaamientos realizados en áreas verdes y maximo Manejaamientos programados y conductados por las unidades/100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Aux Mecánica y áreas verdes	1 TRIMESTRE	4%	C:\Users\mcarvajal\Desktop\InformeMIPG 2023\INDICADOR 14.1 Sostenibilidad Financiera y Ambiental	La Dirección no entregó respuesta
8	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Ejecución de Bases - Bando	Realizar seguimiento al cumplimiento de metas de Bando de la empresa.	Nº de bases adjudicadas/Nº de bases programadas/100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Aux Servicio de Bando	1 TRIMESTRE	100%		
8	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Educación de Bases - Rescate	Realizar seguimiento al cumplimiento de metas de Bando de la empresa.	Nº de bases adjudicadas/Nº de bases programadas/100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Aux Servicio de Rescate y Bando	1 TRIMESTRE	100%		
8	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Servicios especiales	Manejar el seguimiento a los servicios especiales realizados para la empresa (Asesorías, pudiese y recorridos)	Total de servicios especiales realizados.	Trimestral	NA	Dr. Técnico y de Operaciones- Aux Servicio de Rescate y Bando	1 TRIMESTRE	4%		La Dirección no entregó respuesta
11	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICACIA	Manejaamiento vehículos	Realizar seguimiento al programa para el manejaamiento de vehículos de la empresa	Presupuesto de manejaamiento vehicular ejecutado/presupuesto total para manejaamiento de vehículos/100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Coordinador de Manejaamiento	1 TRIMESTRE	77%		Control 240-2022
11	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Agua tratada-PTAR EL SANTUARIO	Realizar el monitoreo del agua tratada en la PTAR del Suario del municipio	% Agua Tratada (Bases/Número) x100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Jefe o Coordinador de PTAR	1 TRIMESTRE	4%		La Dirección no entregó respuesta
11	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Agua tratada-PTAR LA CRINA	Realizar el monitoreo del agua tratada en la PTAR de la Crina del municipio	% Agua Tratada (Bases/Número) x100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Jefe o Coordinador de PTAR	1 TRIMESTRE	4%		La Dirección no entregó respuesta
14	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Pruebas de Góndola	Realizar el registro de la cantidad de pruebas de góndola realizadas por la empresa	(Número de vistas operadas/ (Número total vistas solicitadas)*100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Prof Coordinador Bases	1 TRIMESTRE	78%		
14	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Pruebas de Andara	Realizar el registro de la cantidad de pruebas de andara realizadas por la empresa	(Número de pruebas ejecutadas/ (Número total pruebas solicitadas)*100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Prof Coordinador Bases	1 TRIMESTRE	6%		durante las meses de FEBRERO Y MARZO no se realizaron cobros de Pruebas por honorarios.
14	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Manejaamiento y limpieza de male de desechos sólidos	Realizar el seguimiento de la limpieza, fregado y mantenimiento de male de desechos sólidos del municipio	Manejaamientos realizados/Manejaamientos programados y actividades por las unidades/100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Prof Coordinador Bases	1 TRIMESTRE	16%		Información consignada en el plan de acción 1 Trimestre 2023
14	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Reparación de male de desechos sólidos	Realizar el seguimiento de la reparación de male de desechos sólidos del municipio	Reparaciones realizadas/Reparaciones solicitadas/100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Prof Coordinador Bases	1 TRIMESTRE	46%		Información consignada en el plan de acción 1 Trimestre 2023
14	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Visita a Cargos Hidros	Realizar el control de las visitas programadas a las cargas hidros.	Número de visitas ejecutadas/ (Número total visitas programadas)*100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Prof. Asistente	1 TRIMESTRE	4%		La Dirección no entregó respuesta
14	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Jornadas ambientales	Realizar el control de las jornadas ambientales programadas del municipio	Número jornadas ambientales ejecutadas/ (Número total jornadas ambientales programadas)*100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones	1 TRIMESTRE	16%		Se han realizado 6 jornadas ambientales a la fecha de programación.
14	14.	Sostenibilidad financiera y ambiental.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Consejería jurídica descentral	Manejar el control de las consejerías jurídicas descentralizadas.	Visitas ejecutadas/Visitas programadas por distracción de consejeros/100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dr. Técnico y de Operaciones- Prof. Asistente	1 TRIMESTRE	4%		La Dirección no entregó respuesta
15	12.	Gestión de buen gobierno y transparencia.	Objetivo con el fin de confiar y mejorar imagen frente a nuestra parte involucrada mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementación benchmarking y actividades de seguimiento y control.	EFICIENCIA	Evaluación de desempeño de los proveedores y/o contratistas	Realizar el desempeño de los proveedores y/o contratistas.	Proveedores y/o contratistas evaluados y con calificación B o mayor/proveedores y/o contratistas/100	Semestral	NA	Dr. Técnico y de Operaciones- Secretar	1 TRIMESTRE	0%	NO DISPONIBLE	Esta actividad no realiza sustentaciones.
15	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICACIA	Selección del Cliente - Atención al usuario	Medir el grado de satisfacción del usuario en relación a los servicios prestados	(Número de usuarios satisfechos/ (Calificación Satisfacción + Base)/ (Número de usuarios encuestados)*100	Semestral	Cumplir 2 a 90%	Dirección Comercial - Asesoría al Usuario	1 TRIMESTRE	0%	NO DISPONIBLE	Esta actividad no realiza sustentaciones.
15	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Gestión de PQRS	Medir el grado de cumplimiento de las PQRS en los tiempos establecidos por la normatividad vigente.	(Número de PQRS solicitadas/ número de PQRS resueltas)/100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dirección Comercial - Asesoría al Usuario	1 TRIMESTRE	100%		Informe del área de PQRS primer trimestre 2023
15	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Visitaación Usuarios Nuevos	Conocer la cantidad de usuarios visitados al servicio de base de usuarios a la base comercial	Nº de usuarios visitados al servicio de base de usuarios visitados/ (Número de usuarios visitados al servicio de base de usuarios a la base comercial)*100	Trimestral	>200 al año	Dirección Comercial - Asesoría al Usuario	1 TRIMESTRE	38%		Se generó un inventario de 439 usuarios Suscritores entre Diciembre 2022 y Marzo 2023 que corresponde a los usuarios nuevos que han logrado suscribir y a quienes realizaron cobros y se ingresó como contratistas.
15	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Unidad de Atención de base	Realizar el registro y control de la cantidad de usuarios que se realiza del servicio de base de usuarios	Nº de usuarios derivados del servicio de base de usuarios	Trimestral	>200 al año	Dirección Comercial - Asesoría al Usuario	1 TRIMESTRE	9%		Informe del área de atención al cliente.
15	11.	Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial.	Objetivo con un enfoque Satisfacción de nuestros Usuarios mediante la optimización de procesos como operaciones como emergencia y de apoyo, realizado un mejor planificado así como inversiones orientadas al cumplimiento con otros estándares de calidad y confiabilidad, sumando participación en el mercado, consecución y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestra colaboradores.	EFICIENCIA	Control Bases de Seguimiento	Realizar el control de las Bases de Seguimiento	Revisión y Seguimiento de transacciones/Peticiones y Seguros/100	Trimestral	Cumplir 2 a 90%	Dirección Comercial - Asesoría al Usuario	1 TRIMESTRE	100%		Informe del área de PQRS
														En el primer trimestre de la agenda 2023 se suscribieron a través del sistema de Seguimiento de usuarios que corresponden del 2023(2023) al día de hoy. 40-2023 donde tiene y respaldó apoyo

