PIEDECUESTANA	**TABLERO DE INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y MIPG**	**Código: GPI-SG.CDR01-I03.F40**	
		Versión: 1.0	
		Página 1 de 1	

VIGENCIA: 2023

N.	LINEA ESTRATÉGICA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DIMENSIÓN DE MIPG - POLÍTICA Y NUMERAL DE LA NORMA ISO 9001:2015	TIPO DE INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO - FÓRMULA	FRECUENCIA DE ANÁLISIS	META	RESPONSABLE	PERIODO EVALUADO	% DE CUMPLIMIENTO ACUMULADO	ADJUNTAR O DESCRIBIR URL DE EVIDENCIA	OBSERVACIÓN
1	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB2: Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN 7**: CONTROL INTERNO - **POLÍTICA**: CONTROL INTERNO - **NUMERAL 9**: 9.1-9.2-9.2.2	EFICIENCIA	Cumplimiento programa de auditorias	Mantener el cumplimiento del programa de auditorias	Auditorias realizadas/auditorias programadas *100	Semestral	Lo especificado en el programa	Control Interno de Gestión	3 TRIMESTRE	74%	Informe del seguimiento presentado al Comité Institucional de Control Interno, se evidencia que a la fecha se ha finalizado el primero de tres (7) auditorias que incluye cuarto informe y suscripción de los planes de mejoramientos correspondientes, las demas están aperturadas y en encuestas en ejecución.	Los informes y avances fueron presentados ante el Comité Institucional de Control Interno
2	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB2: Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIONES 7**: CONTROL INTERNO Y **4**: EVALUACIÓN DE RESULTADOS **POLÍTICAS**: CONTROL INTERNO - SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL - **NUMERALES 9**: 9.1-9.2	EFICIENCIA	Seguimiento a Planes de Mejoramiento y de Gestión Institucionales	Realizar seguimiento a los diferentes planes de Mejoramiento y de Gestión de la empresa	Seguimientos realizados a los diversos planes/ Seguimientos programados en el año*100	Semestral	Lo especificado en el programa	Control Interno de Gestión	3 TRIMESTRE	75%	Se ha realizado la solicitud de información, revisión de evidencias registradas en [ ] para los respectivos seguimientos y reportes	Los informes generados de los seguimientos han sido reportados en las plataformas establecidas de acuerdo al seguimiento realizado
3	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB2: Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIONES 7**: CONTROL INTERNO Y **4**: EVALUACIÓN DE RESULTADOS **POLÍTICAS**: CONTROL INTERNO - SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL - **NUMERALES 9**: 9.1-9.2	EFECTIVIDAD	Seguimiento a Mapa de Riesgos Institucional	Mantener el cumplimiento de las acciones planteadas en el PRM	Acciones ejecutadas/Acciones planeadas*100	Semestral	Cumplir el 90%	Control Interno de Gestión	3 TRIMESTRE	75%	Se ha realizado la solicitud de información, revisión de evidencias registradas en [ ] para los respectivos seguimientos y reportes	Los informes y avances fueron presentados ante el Comité Institucional de Control Interno
4	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	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	Dir. Técnica y de Operaciones - Aux Cultura Ciudadana	3 TRIMESTRE	75%	C:\Users\mercosur\Desktop\SG-2023\EVIDENCIAS CULTURA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA\educación ambiental	Se generan formatos de asistencia a las capacitaciones de educación ambiental y estas repuestas en los archivos de SG.
5	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Recuperación de puntos Críticos	Conocer la cantidad de puntos críticos recuperados del municipio	Total de puntos críticos recuperados al mes	Trimestral	NA	Dir. Técnica y de Operaciones - Aux Cultura Ciudadana	3 TRIMESTRE	75%	C:\Users\mercosur\Desktop\SG-2023\EVIDENCIAS CULTURA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA\educación ambiental	En las jornadas ambientales se realizan recuperaciones de puntos críticos. A la fecha se han realizado 23 jornadas ambientales.
6	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB2: Generar un clima de confianza frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Participación Ciudadana	Mantener el seguimiento de los barrios y JAC diseñados en la actividades de Participación Ciudadana	Total de barrios y/o JAC diseñadas al mes	Trimestral	NA	Dir. Técnica y de Operaciones - Aux Cultura Ciudadana	3 TRIMESTRE	33%	C:\Users\mercosur\Desktop\SG-2023\EVIDENCIAS CULTURA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA\educación ambiental	Se suscriben actas de participación ciudadana de acuerdo a las actividades que se realizan en los barrios. A la fecha se han intervenido 63 barrios del municipio, tomando como referencia 192 barrios descritos en la página web de la Alcaldía municipal.
7	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Mantenimientos especiales en zonas verdes. -	Realizar seguimiento al cumplimiento de actividades de mascaras y zonas verdes de la empresa	Mantenimientos realizados en zonas verdes y mascaras /Mantenimientos programados o solicitados por los usuarios*100	Trimestral	Cumplir el 90%	Dir. Técnica y de Operaciones - Aux Mascaras y zonas verdes	3 TRIMESTRE	100%	Se suscribió contrato No. 080 – 023 y 216 - 2023, con el que se ha ejecutado el mesaron de 241.157 m2 de áreas públicas del municipio de Piedecuesta, del total de 311.750 m2 con una frecuencia de cada cuatro (04) meses por alta, correspondiente a esta presentera para el año 2023 conforme a PQRS y ACUERDO DE CLUB.	
8	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Ejecución de Rutas - Barrido	Realizar seguimiento al cumplimiento de rutas de barrido de la empresa	N° de rutas ejecutadas/N° de rutas programadas*100	Trimestral	Cumplir el 90%	Dir. Técnica y de Operaciones - Aux Servicio de Barrido	3 TRIMESTRE	100%	Ver rutas de Barrio Publicadas en el SLI - Ver contratos No. 243-2022 y 238 - 2023 en plataformas SECOP I y SIA OBSERVA y expediente físico que reposa en los archivos de la Oficina jurídica.	Para la vigencia 2023, para atender el ACUERDO DE BARRIO Y PQRS, se programaron 59 rutas, los cuales se ejecutan conforme a programación de barrido para cada sector, con personal de planta y bajo la ejecución del contrato No. 243 DE 2022 y 238 -2023.
9	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Ejecución de Rutas - Recolección	Realizar seguimiento al cumplimiento de rutas de Recolección de aseo de la empresa	N° de rutas ejecutadas/N° de rutas programadas*100	Trimestral	Cumplir el 90%	Dir. Técnica y de Operaciones - Aux Servicio de Recolección y Aseo	3 TRIMESTRE	100%	Ver rutas de Barrio Publicadas en el SLI - Ver contratos No. 243-2022 y 238 - 2023 en plataformas SECOP I y SIA OBSERVA y expediente físico que reposa en los archivos de la Oficina jurídica.	Para la vigencia 2023, se programaron para la recolección del servicio de aseo 25 rutas, las cuales se ejecutan conforme a programación de recolección para cada sector, con personal de planta y bajo la ejecución del contrato No. 243 DE 2022 y 238 -2023.
10	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Servicios especiales	Mantener el seguimiento a los servicios especiales realizados por la empresa (incineridos, podas y mecánicos)	Total de servicios especiales realizados	Trimestral	NA	Dir. Técnica y de Operaciones - Aux Servicio de Recolección y Aseo	3 TRIMESTRE	0%		La Dirección no entregó información
11	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERALES** 8.2.1 - 8.2.3- 7.1 - 7.1.2-7.1.3-7.1.4	EFICACIA	Mantenimientos vehiculares	Realizar seguimiento al presupuesto para mantenimiento de vehículos de la empresa	Presupuesto de mantenimiento vehicular ejecutado/presupuesto total para mantenimiento de vehículos*100	Trimestral	Cumplir el 90%	Dir. Técnica y de Operaciones - Coordinador de Mantenimiento	3 TRIMESTRE	100%	Información suministrada por el área de Mantenimiento adjunto cuadro de seguimiento	
12	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERALES** 4.2-5.1.2 - 6.1 - 8.2.1 - 8.2.3- 7.1 - 7.1.2-7.1.3-7.1.4	EFICIENCIA	Agua tratada PTAR EL SANITUARIO	Mantener el monitoreo del agua tratada en la PTAR el Sanitario del municipio	% Agua Tratada (Efluente/Afluente) x100	Trimestral	Cumplir el 90%	Dir. Técnica y de Operaciones - Jefe o Coordinador de PTAR	3 TRIMESTRE	41%	De acuerdo a la información suministrada por el Jefe de Planta	
13	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERALES** 4.2-5.1.2 - 6.1 - 8.2.1 - 8.2.3- 7.1 - 7.1.2-7.1.3-7.1.4	EFICIENCIA	Agua tratada PTAR LA DIVA	Mantener el monitoreo del agua tratada en la PTAR la Diva del municipio	% Agua Tratada (Efluente/Afluente) x100	Trimestral	Cumplir el 90%	Dir. Técnica y de Operaciones - Jefe o Coordinador de PTAR	3 TRIMESTRE	100%	De acuerdo a la información suministrada por el Jefe de Planta	
14	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Pruebas de Gasfitería	Llevar el registro de la cantidad de pruebas de gasfitería realizadas por la empresa	(Número de visitas ejecutadas / Número total visitas solicitadas) * 100	Trimestral	Cumplir el 80%	Dir. Técnica y de Operaciones - Prof Coordinador Redes	3 TRIMESTRE	64%	De las 37 solicitudes recibidas para realizar pruebas de Gasfitería, se ejecutaron 23 en lo que va transcurrido de la vigencia 2023	
15	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Pruebas de Ardito	Llevar el registro de la cantidad de pruebas de ardito realizadas por la empresa	(Número de pruebas ejecutadas / Número total pruebas solicitadas) * 100	Trimestral	Cumplir el 80%	Dir. Técnica y de Operaciones - Prof Coordinador Redes	3 TRIMESTRE	100%	A la fecha se han recibido 13 solicitudes de pruebas de ardito por humedales domiciliarios, las cuales ya han realizado en el momento oportuno, cumpliendo el indicador al 100%.	
16	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERALES** 8.2.1 - 8.2.3- 7.1 - 7.1.2-7.1.3-7.1.4	EFICIENCIA	Mantenimiento y limpieza de redes de alcantarillado - Mantenimiento preventivo	Realizar el seguimiento de la respectiva limpieza y mantenimiento de las redes de alcantarillado del municipio	Mantenimientos realizados/Mantenimientos programados y solicitados por los usuarios*100	Trimestral	Cumplir el 80%	Dir. Técnica y de Operaciones - Prof Coordinador Redes	3 TRIMESTRE	100%	A la fecha se han recibido 300 solicitudes para realizar mantenimiento a la red de alcantarillado y todas se han cumplido al 100%. De igual manera, se ha realizado lo correspondiente con el equipo vactor en la limpieza del alcantarillado	
17	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERALES** 8.2.1 - 8.2.3- 7.1 - 7.1.2-7.1.3-7.1.4	EFICIENCIA	Reparación de redes de alcantarillado - Mantenimiento correctivo	Realizar el seguimiento de las respectivas reparaciones de las redes de alcantarillado del municipio	Reparaciones atendidas/Reparaciones solicitadas*100	Trimestral	Cumplir el 80%	Dir. Técnica y de Operaciones - Prof Coordinador Redes	3 TRIMESTRE	100%	A la fecha se han recibido 15 solicitudes de daños en la red de alcantarillado. De esta manera se cumple al 100% con el indicador	
18	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 1**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN - **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA - **NUMERALES**: 8.4	EFICIENCIA	Visitas a Cuerpos Hídricos	Mantener el control de las visitas programadas a los cuerpos hídricos	Número de visitas ejecutadas / Número total visitas programadas * 100	Trimestral	Cumplir el 90%	Dir. Técnica y de Operaciones - Prof Ambiental	3 TRIMESTRE	0%	La Dirección no entregó información	
19	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Jornadas ambientales	Mantener el control de las jornadas ambientales programadas en el municipio	Número jornadas ambientales ejecutadas / Número total jornadas ambientales planeadas * 100	Trimestral	Cumplir el 90%	Dir. Técnica y de Operaciones	3 TRIMESTRE	75%	A la fecha se han cumplido las jornadas ambientales programadas para el municipio de Piedecuesta	
20	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Conexiones erradas detectadas	Mantener el control de las conexiones erradas programadas	Visitas ejecutadas/ Visitas programadas con detección de conexión errada * 100	Trimestral	Cumplir el 80%	Dir. Técnica y de Operaciones - Prof Ambiental	3 TRIMESTRE	0%	La Dirección no entregó información	
21	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB2: Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores prácticas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN 1**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERALES** 7.1.5- 8.4 -9.1.2-9.1.2	EFICIENCIA	Evaluación de desempeño de los proveedores y/o contratistas	Evaluar el desempeño de los proveedores y/o contratistas	Proveedores y/o contratistas evaluados y con calificación B- ó Total de proveedores y/o contratistas*100	Semestral	NA	Dir. Técnica y de Operaciones - Secretaria	3 TRIMESTRE	75%	Se realiza evaluación a 12 proveedores y/o contratistas que a la fecha han suministrado contratos, con un 100% de calificación en su totalidad	
22	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERALES** 9.1.2-9.1.3	EFICACIA	Satisfacción del Cliente - Atención al usuario	Medir el grado de satisfacción del usuario en relación a los servicios prestados	(Número de usuarios satisfechos (Calificación Excelente y Bueno)/ número de usuarios encuestados*100)	Semestral	Cumplir el 90%	Dirección Comercial - Atención al Usuario	3 TRIMESTRE	50%	Esta actividad se realiza en el mes de DICIEMBRE, dado que es semestral	
23	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Gestión de PQRS	Medir el grado de cumplimiento a las PQRS en los tiempos individuales de la normatividad vigente	(Número de PQRS solucionadas/ numero de PQRS recibidas)*100)	Trimestral	Cumplir el 90%	Dirección Comercial - Atención al Usuario	3 TRIMESTRE	100%	INFORME PLAN DE ACCI ON TERCER TRIMESTRE	Durante el tercer trimestre de la vigencia 2023 se realizaron las siguientes actividades por los diferentes canales así: Atención presencial 10.017, Recepción telefonicas 263, pagina web 52 y correo electrónico 3332 para un total de 11.664 PQRS recepcionadas para el tercer trimestre.
24	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Vinculación Usuarios Nuevos	Conocer la totalidad de usuarios vinculados al servicio de aseo de acuerdo a la labor comercial	N° de usuarios vinculados al servicio de aseo	Trimestral	2.000 al año	Dirección Comercial - Atención al Usuario	3 TRIMESTRE	89%	INFORME PLAN DE ACCI ON TERCER TRIMESTRE	En el tercer trimestre se incrementó de **267** usuarios facturados entre Julio a septiembre 2023, que corresponde a los usuarios nuevos que se han logrado vincular a la empresa mediante matrículas y agentes comerciales. El crecimiento de **1886** usuarios entre los meses de enero a septiembre de la vigencia 2023
25	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Usuarios Desvinculados del servicio de Aseo	Llevar el registro y conocer la cantidad de usuarios que se retiran del servicio de aseo de la empresa	N° de usuarios desvinculados del servicio de aseo	Trimestral	2.000 al año	Dirección Comercial - Atención al Usuario	3 TRIMESTRE	98%	PDF INFORME PROFESIONAL AREA DE ATENCIÓN A SUARIOS	Durante el tercer trimestre de la vigencia 2023 se presentaron la desvinculación de 1 usuario
26	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1: Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación y como inversiones encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLÍTICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL - **NUMERAL**: 4.2-5.1.2 - 8.2.1-8.2.3-8.5.3	EFICIENCIA	Control Actos de Sugerencias	Mantener el control de las F.S. recibidas y su trámite	Felicitaciones y Sugerencias tramitadas/Felicitaciones y Sugerencias recibidas *100	Trimestral	Cumplir el 90%	Dirección Comercial - Atención al Usuario	3 TRIMESTRE	100%	Informe area de atención a usuarios	En el tercer trimestre de la vigencia 2023 se realizaron a través del buzón de sugerencias 22 solicitudes las cuales fueron atendidas en su totalidad
27	L

30	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERAL:** 4.2.6.1.2 - 8.2.1 - 8.2.3-8.2.5	EFICIENCIA	Defoliación de Fruto	Identificar y eliminar los frutos para así disminuir las pérdidas comerciales	Frutos identificados y eliminados/Visitas realizadas para identificar posibles frutos*100	Trimestral	Cumplir ≥ 90%	Dirección Comercial- Control y Perdidas	3 TRIMESTRE	90%	55% PUNTOS CRITICOS: - NUEVA COLOMBIA - VEREDA GUATIGUARA - BARRIO JABIN 1 Y 2 - PALERMO 1 Y 2 - CIUDAD TUNJA	SE REALIZARON 45 VISITAS DE LAS CUALES SE IDENTIFICARON Y ELIMINARON 58 FRUTOS COMETIDOS AL SISTEMA DE ACUEDUCTO
31	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERAL:** 4.2.6.1.2 - 8.2.1 - 8.2.3-8.2.5	EFICIENCIA	Ejecución en campo de ordenes de servicio	Ejecutar las ordenes de servicios entregadas por pqr y/o crítica	Ordenes de servicio ejecutadas/ordenes de servicio solicitadas*100	Trimestral	Cumplir ≥ 90%	Dirección Comercial- Control y Perdidas	3 TRIMESTRE	100%	Durante el tercer trimestre se generaron 2.715 ordenes de servicio, las cuales fueron ejecutadas en su totalidad
32	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES** 7.1.5.2	EFICIENCIA	Medidores para prueba en laboratorio de calibración	Controlar las medidores llevados a pruebas en laboratorio con resultado conforme y no no conforme	Medidores con resultado conforme /Total de medidores enviados al laboratorio*100	Trimestral	Cumplir ≥ 90%	Dirección Comercial- Control y Perdidas	3 TRIMESTRE	100%	INFORME PLAN DE ACCI ON TERCER TRIMESTRE El porcentaje superó el esperado, cumpliendo al 191 %
33	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación en temas inventariados encaminados al cumplir con altos estándares de calidad y contractualidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES** 8.2.1 - 8.2.3 -8.2.4	EFICIENCIA	Pre-Crítica - Usuarios con desviaciones significativas	Identificar los usuarios que presentan desviaciones significativas para ser analizados en el procedimiento de crítica	Total ordenes de servicio generadas /total usuarios con consumos altos y bajos*100	Trimestral	Cumplir ≥ 90%	Dirección Comercial- Facturación	3 TRIMESTRE	37%	"Se envian excel de ordenes impresas, " (Se envian excel de ordenes impresas, " (8 usuarios con consumos bajos y 29 usuarios con consumos altos) Total de usuarios revisados sin ordenes de servicio para revisar en campo= altos y bajos 37 usuarios revisados= 37 usuarios revisados *100 = 37 %
34	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES** 8.2.1 - 8.2.3 -8.2.4	EFICIENCIA	Cortes y suspensiones	Medir la ejecución de las ordenes de corte y suspensión generadas	Ordenes ejecutadas/ordenes programadas *100	Trimestral	Cumplir ≥ 90%	Dirección Comercial- Facturación	3 TRIMESTRE	75%	SIC-SERVICIO AL CLIENTE-INFORMES-SUSPENSIONES RECONEX- SEGUIMIENTO A SUSPENSIONES POR EMITIDOS: Las ordenes de suspensión reponen en el archivo de la empresa.	Para el periodo **julio a septiembre** del **2020** se entregaron **6.300** ordenes/suspensiones de usuarios con mas de dos facturas vencidas y se ejecutaron **3.300** efectivas en campo, los **3.300** faltantes corresponden a visitas, donde se obtiene que resultado en campo tales como: mantener suspensión, impide corte, reja con candado, cancelo en fecha de suspensión, entre otras.
35	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación en temas inventariados encaminados al cumplir con altos estándares de calidad y contractualidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES** 4.1-9.1	EFICIENCIA	Mantenimientos Preventivos Sistemas de Información	Mantener el control de la ejecución de los mantenimientos preventivos programados	(Número de mantenimientos preventivos realizados / Número de mantenimientos preventivos programados) * 100	mensual	Cumplir ≥ 90%	Director Administrativo y Financiero- Prof. Univ. Sistemas	3 TRIMESTRE	80%		Tl: mantenimientos de 81, se cubrieron al mes de noviembre de 2022
36	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación en temas inventariados encaminados al cumplir con altos estándares de calidad y contractualidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES** 8.2.1 - 8.2.3- 7.1.1 - 7.1.2.7.1.3-7.1.4	EFICIENCIA	Mantenimientos Correctivos Sistemas de Información	Realizar seguimiento a la ejecución de los mantenimientos correctivos recurrentes y solicitados	(Número de mantenimientos correctivos realizados / Número de necesidades de mantenimientos correctivos) * 100	mensual	Cumplir ≥ al 100%	Director Administrativo y Financiero- Prof. Univ. Sistemas	3 TRIMESTRE	100%	Se realizan tres mantenimiento correctivos de tres presentados.
37	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación en temas inventariados encaminados al cumplir con altos estándares de calidad y contractualidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES** 8.2.1 - 8.2.3- 7.1.1 - 7.1.2.7.1.3-7.1.4	EFICIENCIA	Copias de Seguridad	Verificar la ejecución de las copias de seguridad programada	(Número de copias de seguridad realizadas / Número de copias de seguridad programadas) * 100	mensual	Cumplir ≥ al 100%	Director Administrativo y Financiero- Prof. Univ. Sistemas	3 TRIMESTRE	100%	¿SEGUIMIENTOS CONTROL INTERNO 2022-2024 PLAN DE RIESGOS INSTITUCIONAL ¿PROYMPIM SEMESTRE 2023 ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO?¿SITEMA	Se lleva el 100% de las copias de seguridad digitalizadas y demoramadas en DVDS en la sala de campana de la sensitial. (245)
38	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación en temas inventariados encaminados al cumplir con altos estándares de calidad y contractualidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES** 8.2.1 - 8.2.3- 7.1.1 - 7.1.2.7.1.3-7.1.4	EFICIENCIA	Cumplimiento a PETI (Cronograma de Plan y políticas)	Identificar el cumplimiento de las actividades planeadas en el cronograma y políticas que conforman el PETI	Actividades realizadas/Actividades programadas *100	mensual	Cumplir ≥ 90%	Director Administrativo y Financiero- Prof. Univ. Sistemas	3 TRIMESTRE	70%	Se mantiene el procesmiage puesto que no se han realizado nuevas actividades.
39	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN 1**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN - **POLITICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES: 2.4**	EFICACIA	Caja Menor	Mantener el control del presupuesto de caja menor	Presupuesto ejecutado/presupuesto aprobado*100	Trimestral	Cumplir ≥ 90%	Director Administrativo y Financiero	3 TRIMESTRE	0%	La Dirección no entregó información
40	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB3 Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 5.1-5.2.7.1.2	EFICIENCIA	Baja de bienes	Monitorear el cumplimiento de las solicitudes recibidas en la baja de bienes de la empresa	Solicitudes ejecutadas/Solicitudes recibidas*100	Semestral	NA	Director Administrativo y Financiero- Aux. Administrativo Almacén	3 TRIMESTRE	100%	No se han recibido solicitudes de baja a la fecha
41	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB3 Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 5.2-6.1-6.2.7.1.2-7.2.1	EFICIENCIA	Ingresos de bienes y/o asignación de los mismos	Registrar los bienes adquiridos, garantizando un control permanente y efectivo de los mismos	1 /Bienes ingresos contratados / # de ingresos efectuados 2 /Bienes/activos solicitados por el almacenista / operaciones realizadas por parte del proprietario del software	Semestral	Cumplir ≥ al 90%	Director Administrativo y Financiero- Aux. Administrativo Almacén	3 TRIMESTRE	100%	Cada vez se realizan pedidos y se revisa que la mercancía al almacen (cafeteria, papeleria, herramienta insumos) que venga de acuerdo a la solicitud o contrato. Se han realizado 36 ingresos por compras y por cada consumo en el mes. los inventarios no se llevan en el software y tampoco se ha recibido capacitación por parte del contratista.
42	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB3 Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 5.2-6.1-6.2.7.1.2-7.2.1	EFICIENCIA	Entrega, Asignación de Bienes de Consumo y/o Traslado de Bienes Devolutivos	Controlar la solicitud de pedido y despacho interno de los bienes de la empresa y la asignación a los funcionarios	1 /Bienes verificados de cantidades solicitadas / # de verificaciones de cantidades entregadas 2 /Bienes asignaciones a responsables de la custodia de los bienes / # de inventarios entregados a los responsables.	Semestral	Cumplir ≥ al 90%	Director Administrativo y Financiero- Aux. Administrativo Almacén	3 TRIMESTRE	100%	A la fecha se realizó entrega de bienes inmuebles a 4 personas naturales. Se lleva registro en el archivo de la oficina de almacén.
43	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB3 Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 5.2-6.1-6.2.7.1.2-7.2.1	EFICIENCIA	Verificación y Actualización de Inventarios - Toma física de Inventario	Actualizar los inventarios de la empresa	1 /Bienes tomas físicas proximas realizar / # de tomas físicas realizadas 2 /Bienes bienes encontrados en las tomas físicas / # de registros realizados por faltantes 3 /Bienes tomas físicas realizadas / # de tomas físicas actualizadas en el software	Semestral	Cumplir ≥ al 90%	Director Administrativo y Financiero- Aux. Administrativo Almacén	3 TRIMESTRE	0%		1. En la vigencia 2023 no se han realizado tomas físicas, aunque el procedimiento se realiza de forma anual, no se tiene tiempo para realizarlo. 2. A la fecha no se han encontrado faltantes en relacion a la toma física de la vigencia 2023. 3. A la fecha no se ha realizado actualización en el software.
44	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación en temas inventariados encaminados al cumplir con altos estándares de calidad y contractualidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 4.2-5.2-6.1-6.2.7.1.2-7.2.7.4-9.1-10.3	EFICIENCIA	Cumplimiento Programa de Gestión Documental - PGD	Monitorear el cumplimiento del PGD	Actividades realizadas/Actividades programadas *100	Trimestral	Cumplir ≥ al 90%	Director Administrativo y Financiero- Aux. Administrativo Archivo	3 TRIMESTRE	10%	SE REALIZARON LAS TRANSFERENCIAS, LA PREPARACIÓN DE LOS DOCUMENTOS PARA DOCUMENTOS EN SOPORTE PAPEL, PUESTO QUE DOCUMENTOS ELECTRONICOS ESTÁN EN CERO
45	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB3 Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 5.2-6.1-6.2.7.1.2-7.2.1	EFICIENCIA	Eliminación de Documentos	Realizar la Eliminación de Documentos de acuerdo a lo contemplado en las TRD	Solicitudes presentadas/solicitudes aprobadas*100	Semestral	NA	Director Administrativo y Financiero- Aux. Administrativo Archivo	3 TRIMESTRE	0%		NO SE APROBO NINGUNA ELIMINACIÓN PARA CUMPLIMIETO
46	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación en temas inventariados encaminados al cumplir con altos estándares de calidad y contractualidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERAL:** 4.2-8.1.2 - 8.2.1 - 8.2.3-8.2.5	EFICIENCIA	Relación de correspondencia mensual recibida	Conocer el volumen de correspondencia mensual recibida en la empresa, en las diferentes canales de atención	Correspondencia mensual recibida	Semestral	NA	Director Administrativo y Financiero- Aux. Ventanilla única	3 TRIMESTRE	92%	A 30 de septiembre de 2022 se han recibido 2.863 documentos como entradas en la ventanilla única. Algunas de estas correspondencias no tienen salida por ser de tipo informativo y/o internas, de manera que no todas tienen un radicado de salida. Asimismo, las salidas tampoco tienen por obligación una entrada, dado que son solicitudes u otro tipo de asuntos que salen desde la empresa. Aproximadamente existe una diferencia entre entradas y salidas de 200 documentos entre las entradas que salidas. *2862/2832 =92%	
47	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 4.1-5.3-6.1-6.3.7.1.3-7.2.7.2	EFICIENCIA	Partidas conciliatorias	Mantener un control las conciliadas por partidas conciliatorias	Total de partidas conciliatorias por mes y sus valores N° de partidas conciliatorias encontradas y saldadas/Total de partidas conciliatorias*100	Trimestral	NA	Director Administrativo y Financiero- Coordinador Financiero	3 TRIMESTRE	37%	¿CONTROL INTERNO INDICADOR GESTION III SEM 2022 43 partidas conciliatorias encontradas y saldadas por valor de $2.498.093,15 ———————— = 37% 117 total partidas conciliatorias generadas por valor de $89.475.223,98	A 30 de agosto de 2022
48	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 4.1-5.3-6.1-6.3.7.1.3-7.2.7.2	EFICIENCIA	Liquidación y Conciliación de convenios interadministrativos	Llevar un control acerca de los convenios interadministrativos que se liquiden y concilien financiera y contablemente	Número de convenios interadministrativos liquidados, conciliados y consolidados/Número de convenios en liquidar *100	Trimestral	NA	Director Administrativo y Financiero- Coordinador Financiero	3 TRIMESTRE	1%	¿CONTROL INTERNO INDICADOR GESTION III SEM 2022 Convenios liquidados 1 Convenios en liquidar 24 Convenios en proceso de liquidación 5	
49	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN 3**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRÁMITES: RENDICIÓN DE CUENTAS - DERIVA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERAL:** 4.2-8.1.2 - 8.2.1 - 8.2.3-8.2.5	EFICIENCIA	Financiación de consumo	Identificar y monitorear las financiaciones realizadas mes a mes	Total de financiaciones realizadas al mes	Trimestral	NA	Director Administrativo y Financiero- Coordinador Financiero	3 TRIMESTRE	100%	¿CONTROL INTERNO INDICADOR GESTION III SEM 2022 Julio 2022 , se realizaron 5 financiaciones $7.158.960 Agosto 2022, se realizaron 6 financiaciones $6.236.340 Septiembre 2022, se realizaron 5 financiaciones $5.299.910	
50	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 4.1-5.3-6.1-6.3.7.1.3-7.2.7.2	EFICIENCIA	% de cumplimiento en operaciones realizadas	Elaborar cuacación de cuentas revisando soportes necesarios y diseño maestro al servicio requerido	Número de operaciones diarias presentadas para cuacación * 100 Total de operaciones ejecutadas diariamente	Trimestral	Cumplir ≥ 90%	Director Administrativo y Financiero- Prof. Universitario Contabilidad	3 TRIMESTRE	100%		En la correspondiente al área de contabilidad por el trimestre se realizó: Promedio de operaciones diarias recibidas en el trimestre 17 Promedio de operaciones presentadas en el trimestre 17 Porcentaje de cumplimiento 100%
51	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 4.1-5.3-6.1-6.3.7.1.3-7.2.7.2	EFICACIA	Ejecución presupuestal	Mantener el control del presupuesto proyectado vs el ejecutado en la vigencia	Presupuesto ejecutado/presupuesto aprobado*100	Trimestral	Cumplir ≥ 90%	Director Administrativo y Financiero- Prof. Universitario Presupuesto	3 TRIMESTRE	78%	se anexa ejecucion presupuestal de gastos A corte 30 de septiembre se ha ejecutado el 78% del presupuesto definitivo	
52	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 4.1-5.3-6.1-6.3.7.1.3-7.2.7.2	EFICIENCIA	Modificación CDP	Identificar la cantidad de modificaciones hechas a los CDP generados mensualmente	CDP modificados/CDP generados*100	Trimestral	NA	Director Administrativo y Financiero- Prof. Universitario Presupuesto	3 TRIMESTRE	98%	se anexa relacion de cdps expedidos a corte 30 de septiembre de 1991 cdps expedidos se modificaron 40 que corresponde al 2% modificado, el 98% correspondo a lo realizado de manera correcta	
53	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 4.1-5.3-6.1-6.3.7.1.3-7.2.7.2	EFICIENCIA	Modificación RP	Identificar la cantidad de modificaciones hechas a los RP generados mensualmente	RP modificados/RP generados*100	Trimestral	NA	Director Administrativo y Financiero- Prof. Universitario Presupuesto	3 TRIMESTRE	98%	Se anexa relacion de Rps	A corte 30 de septiembre de 2.647 Rps expedidos se modificaron 44 que corresponde al 1.66%, esto es el 98% de Rps realizados de forma correcta
54	L4. Sostenibilidad financiera y ambiental.	GR4. Mejorar la gestión de recursos económicos y financieros, mediante la correcta planificación de presupuesto y reducción de costos y gastos, buscando líneas y planes de financiación con los mejores beneficios para la empresa.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 4.1-5.3-6.1-6.3.7.1.3-7.2.7.2	EFICIENCIA	Notas - Registro ingresos (presupuestales)	Mantener control de las notas presupuestales generadas por las diferentes rutas de ingreso, así como las reversadas y anuladas	Notas anuladas o reversadas/Notas realizadas *100	Trimestral	NA	Director Administrativo y Financiero- Prof. Universitario Presupuesto	3 TRIMESTRE	97%	Se anexa relacion de Ndps	A corte 30 de septiembre de 1.53 Ndps realizadas se han anulado 5 que corresponde a un 3%, esto es el 97% de Ndps efectivos sin errores que requieran anulación
55	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB3 Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 4.1-5.3-6.1-6.3.7.1.3-7.2.7.2	EFICIENCIA	Informes internos y externos ante entes de control - Gestión Transparente	Realizar el seguimiento al cumplimiento de informes a entes de control	Informes a presentar/Informes transmitidos*100	Trimestral	NA	Director Administrativo y Financiero- Prof. Universitario Presupuesto	3 TRIMESTRE	67%	se han cargado la contraloria, Chip consultoria general, se envia a profesional de Sisc , se envia a sidef	de 9 informes que se deben presentar a corte 30 de septiembre se han presentado 6 correspondiente a un 66.66%
56	L2. Gestión de buen gobierno y transparencia.	OB3 Generar un clima de confianza y mejorar imagen frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparente, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN** 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN- **POLÍTICAS** GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN- **NUMERALES:** 4.1-5.3-6.1-6.3.7.1.3-7.2.7.2	EFICIENCIA	Quejas o informes de Control Interno Disciplinario	Mantener el control de las quejas o informes allegados a Control Interno Disciplinario de la empresa	Quejas o informes tramitados/ Quejas o informes recibidos*100	Semestral	NA	Director Administrativo y Financiero	3 TRIMESTRE	0%		La Dirección no entregó información
57	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación en temas inventariados encaminados al cumplir con altos estándares de calidad y contractualidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN** 1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO- **POLÍTICAS** GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO- INTEGRIDAD **NUMERALES:** 4.4-4.2-4.4.1-5.2.6.1-7.1.7.1.2-7.1.3-7.1.4-7.2.7.3-8.4-10	EFICACIA	Cumplimiento de estructura del SG3ST	Identificar el cumplimiento de los criterios de estructura del SG3ST	Criterios de estructura que cumple con lo exigido en el Dec.1072/ Criterios de estructura del Decreto 1072*100	Anual	Cumplir ≥ 90%	Director Administrativo y Financiero- Prof. Universitario SST	3 TRIMESTRE	100%	ADORES DE GESTION III TRIME 2023 SEGUR	Este indicador de cumplimiento de estructura del SG-SST se calcula anualmente, cada mes de Diciembre del año en curso Criterios de estructura que cumple con lo exigido en el Dec.1072/ Criterios de estructura del Decreto 1072*100 = 10/10 = 100%
58	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación en temas inventariados encaminados al cumplir con altos estándares de calidad y contractualidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN** 1. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO- **POLÍTICAS** GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO- INTEGRIDAD **NUMERALES:** 4.4-4.2-4.4.1-5.2.6.1-7.1.7.1.2-7.1.3-7.1.4-7.2.7.3-8.4-10	EFICIENCIA	Autoevaluación del SG3ST	Mantener el avance en la autoevaluación del SG3ST de acuerdo a la Res. 312	Items que cumple en la evaluación inicial realizada/ Total de items de la evaluación*100	Anual	Cumplir ≥ 90%	Director Administrativo y Financiero- Prof. Universitario SST	3 TRIMESTRE	95%	ADORES DE GESTION III TRIME 2023 SEGUR	Este indicador de autoev

66	L2. Gestión de la cultura gobierno y transparencia.	OB2. Generar un clima de confianza y mejorar images frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparencia, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSION 1**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALEPIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRAMITES- RENDICIÓN DE CUENTAS- DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES**: 7.1.5.- 8.4 - 9.1.2-8.1.2	EFICIENCIA	Evaluación de desempeño de los procedimientos y/o contratistas	Evaluar el desempeño de los procedimientos y/o contratistas	Procedimientos y/o contratistas evaluados y con calificación B- E/Total de procedimientos y/o contratistas*100	Semestral	NA	Director Administrativo y Financiero Secretaria	3 TRIMESTRE	0%		Esta actividad es semestral.
66	L2. Gestión de la cultura gobierno y transparencia.	OB2. Generar un clima de confianza frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparencia, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSIÓN 1**: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN - **POLÍTICAS**: GESTIÓN DOCUMENTAL - TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN **NUMERALES**: 4.1.4-2.6.1-5.3-6.1-6.3-7.1-7.2-7.2	EFICIENCIA	Cumplimiento de Publicaciones y actividades programadas para las usuarios	Mantener el seguimiento de las publicaciones realizadas en los diferentes medios de comunicación	Total de publicaciones realizadas en el periodo - por cada uno de los canales de comunicación de la empresa	Trimestral	300 al mes	Gerencia - Comunicaciones e Imagen Corporativa	3 TRIMESTRE	75%		MENSUALMENTE SE GENERA CONTENIDO PARA LAS REDES SOCIALES Y LA PÁGINA WEB, CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA, APROXIMADAMENTE 100 CONTENIDOS EN EL TRIMESTRE
67	L2. Gestión de la cultura gobierno y transparencia.	OB2. Generar un clima de confianza frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparencia, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSION 1**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALEPIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRAMITES- RENDICIÓN DE CUENTAS- DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES**:4.2.5.1-5.2.5.2.6.1-6.2.7.1-5.7.3-7.4.7.5	EFICIENCIA	Rendición de Cuentas	Cumplir con la rendición de cuentas de la vigencia de acuerdo a las parámetros para tal fin.	Total de rendiciones de cuentas realizadas/ Rendición de cuentas programadas *100	Anual	1 al año	Gerencia - Comunicaciones e Imagen Corporativa	3 TRIMESTRE	0%		Esta actividad se realiza en el mes de DICIEMBRE
68	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSION 1**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALEPIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRAMITES- RENDICIÓN DE CUENTAS- DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES**:5.2.5.1-5.2.5.2.6.1-6.2.7.1-5.7.3-7.4.7.5	EFICIENCIA	Respuestas a solicitudes jurídicas	Mantener el control de las respuestas a las solicitudes jurídicas y/o procesos judiciales en donde se identifique el estado de los procesos	Total de contestaciones por demandas, acciones, etc.	Trimestral	NA	Oficina Asesora Jurídica y de Contratación	3 TRIMESTRE	75%	se tramitaron 33 contestaciones correspondientes a respuestas derechos de petición, acciones de tutela, demandas, silencios administrativos positivos.	Documentos que reposan en la oficina asesora jurídica y de contratación y oficina profesional universitario jurídico
69	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 8.1-8.2-8.4-8.5-8.6	EFICIENCIA	Vinculación al Servicio AA	Identificar la cantidad de personas naturales vinculadas a los servicios de la empresa	Total de Vinculación al Servicio de Acueducto y Alcantarillado para Personas Naturales	semestral	300 usuarios al año	Oficina de Planeación Institucional - Matrícula	3 TRIMESTRE	70%	Se cuenta [CALIDAD]1103 OFICINA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL -GIRA PATRICULAS. Documentos físicos reposan en la oficina de matrículas	Se han matriculado 408 usuarios naturales a la fecha
70	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 8.1-8.2-8.4-8.5-8.6	EFICIENCIA	Vinculación al Servicio AAA	Identificar la cantidad de urbanizaciones vinculadas a los servicios de la empresa	Total Vinculación al Servicio de Acueducto y Alcantarillado para Constructoras	semestral	300 usuarios al año	Oficina de Planeación Institucional - Matrícula	3 TRIMESTRE	100%	Se cuenta [CALIDAD]1103 OFICINA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL -GIRA PATRICULAS. Documentos físicos reposan en la oficina de matrículas	se han matriculado 516 usuarios por constructoras a la fecha
71	L2. Gestión de la cultura gobierno y transparencia.	OB2. Generar un clima de confianza y mejorar images frente a nuestras partes interesadas mediante la adopción las mejores practicas de gobierno transparencia, implementando herramientas y actividades de seguimiento y control.	**DIMENSION 1**: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - **POLITICAS**: FORTALEPIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS - SERVICIO AL CIUDADANO - TRAMITES- RENDICIÓN DE CUENTAS- DEFENSA JURÍDICA - SEGURIDAD DIGITAL Y GOBIERNO DIGITAL **NUMERALES**: 7.1.5.- 8.4 - 9.1.2-9.1.2	EFICIENCIA	Evaluación de desempeño de los procedimientos y/o contratistas	Evaluar el desempeño de los procedimientos y/o contratistas	Procedimientos y/o contratistas evaluados y con calificación B- E/Total de procedimientos y/o contratistas*100	Semestral	NA	Oficina de Planeación Institucional- Secretaria	3 TRIMESTRE	0%		Esta actividad es semestral.
72	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 8.4-9.1-9.1.2-9.2-10	EFICACIA	Cumplimiento de objetivos Estratégicos - SGC (Cumplimiento Plan de Acción de la vigencia. (contiene los 13 planes Dec 612)	Verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de acuerdo al SGC Monitoreando el cumplimiento de las actividades planeadas en el plan de acción de la vigencia	(N° metas cumplidas en el plan de acción/ No total de metas planeadas) * 100	Trimestral	Cumplir el 90%	Oficina de Planeación Institucional- SG	3 TRIMESTRE	60%	Seguimiento reposa en archivos de la Oficina de Sistemas de Gestión	a la fecha se obtiene cumplimiento del 65% de las metas que componen el plan de acción de la vigencia, se espera cumplimar el cumplimiento a fin del periodo
73	L3. Diversificación e Innovación	OB3.Ampliación e implementación de nuevas líneas de negocios que permitan capitar recursos para ser reinvertidos en proyectos que mejoren la prestación de los servicios, la cobertura y por ende la calidad de vida de nuestros usuarios	**DIMENSIÓN 6**: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN **POLÍTICA**: GESCON **NUMERALES**: 2.1-2.2.3.6.1-6.2.7.1-7.2.7.1-6.7.2.7.1-6.7.2.7.1-6.7.2-7.2.7.4.7.2.7.2.1-7.2.7.2.1.8-1.9.1-10.2	EFICIENCIA	Cumplimiento de acciones correctivas y de mejora	Mantener el cumplimiento de las acciones correctivas y/o de mejora que surjan en las diferentes auditoria, solicitudes, mejora por procesos, ideas que surjan etc.	(AC y AM Cerradas / Total de AC y AM Generadas) * 100	Trimestral	Cumplir el 90%	Oficina de Planeación Institucional- SG	3 TRIMESTRE	55%	Las evidencias se encuentran en el archivo de la Oficina de Sistemas de Gestión	Se han venido cerrando AC y AM que surgieron luego de la auditoria interna al SGC. La fecha límite de cierre es el día 30 de noviembre
74	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 9.1-9.1.2-9.2-10	EFICACIA	Cumplimiento planes de Políticas MIPG (contiene las 16 políticas)	Mantener el cumplimiento de las actividades planeadas en cada uno de los planes de implementacion de las políticas del MIPG	Porcentaje de avance por cada plan (16 planes)	cuatrimestral	Cumplir el 80%	Oficina de Planeación Institucional- SG	3 TRIMESTRE	69%	La evidencia se encuentra en el documentos Seguimiento a planes MIPG	De acuerdo a lo contemplado, se realiza seguimiento a planes y políticas de MIPG, las evidencias reposan en el archivo de la Oficina de SG
75	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 9.4-9.1-10	EFICACIA	Cumplimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC	Mantener el cumplimiento de las actividades planeadas en el plan PAAC de la vigencia	Porcentaje de avance por componentes	cuatrimestral	Cumplir el 80%	Oficina de Planeación Institucional- SG	3 TRIMESTRE	66%	La evidencia se encuentra publicada en la página web de la institución	Se realizó Consolidación del avance del PAAC 2022 en sus 6 componentes. Para la valoración de este porcentaje se se tomó la PRA, si no el avance de los cerca 5 componentes y se dividió en los 5
76	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 9.1-9.1.2-9.2-10	EFICACIA	Cumplimiento PGR de la entidad	Mantener el cumplimiento de las actividades planeadas en el PGR de la entidad	Porcentaje de cumplimiento PGR	Anual	Cumplir el 100%	Oficina de Planeación Institucional- SG	3 TRIMESTRE	81%	Las evidencias se encuentran en el archivo de la Oficina de Sistemas de Gestión	El porcentaje relacionado corresponde al generado en la vigencia 2022 a la fecha aun no reposa PGR dado que no se informa anual. En el momento este porcentaje refiere a un riesgo medio-bajo
77	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 9.1-9.1.2-9.2	EFICIENCIA	Cumplimiento de cálculos tarifarios de aseo	Cumplir con la actualización tarifaria en el servicio de Aseo	(Total de cálculo tarifario para aseo realizados / Total de cálculos que se deberen realizar) * 100	Semestral	2 al año	Oficina de Planeación Institucional- SUI	3 TRIMESTRE	100%		
78	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 9.1-9.1.2-9.2	EFICIENCIA	Cumplimiento de cálculos tarifarios de la EEEA	Cumplir con el envío de las tarifas de aseo a la EEEA	(Total de cálculo tarifario de la EEEA realizados / Total de cálculos que se deberen realizar) * 100	Semestral	2 al año	Oficina de Planeación Institucional- SUI	3 TRIMESTRE	100%		
79	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 9.2-9.1-6.2-6.2.7.2	EFICIENCIA	Porcentaje de cargue de información SUI	Reportar la información a través del cargue masivo al SUI	(Número de reportes realizados / Número de reportes a realizar) * 100	mensual	NA	Oficina de Planeación Institucional- SUI	3 TRIMESTRE	50%		A corte del tercer trimestre, se encuentran informes pendientes de los cuales algunos están dentro de la fecha de cargue, otros vencidos, para mes, se envía a cada dirección la relación de los pendientes con el fin de que sean enviados al área SUI
80	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 9.2-9.1-6.2-6.2.7.2	EFICIENCIA	Porcentaje de cargue de procedimientos al SUIT	Verificar el cumplimiento de los procedimientos cargados al SUIT	(Número de procedimientos cargados / Número de procedimientos a cargar) * 100	Anual	Cumplir el 100%	Oficina de Planeación Institucional- SUI	3 TRIMESTRE	100%		Actualmente se encuentran los procedimientos normativos cargados en el SUIT. Se hace necesario realizar actualización y enlace desde la página web.
81	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 9.2-9.1-6.2-6.2.7.2	EFICIENCIA	Actualización de Costos y Cálculo Tarifario para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado	Cumplir con la actualización tarifaria en los servicios de acueducto y alcantarillado	N° de notificaciones a realizar/N° de notificaciones realizadas *100	Semestral	2 al año	Oficina de Planeación Institucional- SUI	3 TRIMESTRE	0%		Por demora de la gerencia, no se han realizado actualizaciones tarifarias
82	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 8.1-8.2-8.3-8.4-8.5-8.6	EFICIENCIA	Viabilidad a solicitudes de Disponibilidad de Servicios	Identificar las viabilidades solicitadas y aprobadas a personas naturales	Solicitudes viables /Solicitudes Recibidas*100 (personas natural)	semestral	Cumplir el 90%	Oficina de Planeación Institucional- Prof. Univ. Diseño y Desarrollo	3 TRIMESTRE	0%		No se reciben información al respecto
83	L1. Eficiencia en la planificación, operación y gestión empresarial	OB1. Garantizar una excelente **Satisfacción de nuestros Usuarios** mediante la optimización de procesos tanto operativos como estratégicos y de apoyo, realizando una mejor planificación así como inventariar encaminadas al cumplir con altos estándares de calidad y continuidad, aumentar participación en el mercado, conservación y preservación de los recursos naturales y capacitación a nuestros colaboradores	**DIMENSIÓN 2**: DIRECCIÓN ESTRATÉGICA Y PLANEACIÓN- **POLÍTICAS**: PLANEACIÓN INSTITUCIONAL - COPRINAT Y CONTRATACIÓN PÚBLICA - PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA **NUMERALES**: 8.1-8.2-8.3-8.4-8.5-8.6	EFICIENCIA	Viabilidad a solicitudes de Disponibilidad de Servicios	Identificar las viabilidades solicitadas y aprobadas a urbanizadores	Solicitudes viables /Solicitudes Recibidas*100 (urbanizadores)	semestral	Cumplir el 90%	Oficina de Planeación Institucional- Prof. Univ. Diseño y Desarrollo	3 TRIMESTRE	0%		No se reciben información al respecto