

Indicador	Meta	1er Trimestre	2do Trimestre	3er trimestre	4to Trimestre
INDICADORES PROCESO DE ADQUISICIONES					
Solicitudes atendidas	95%	95%	95%	95%	95%
Percepcion del usuario	90%	91%	95%	95%	95%
INDICADORES PROCESO DE COMPETENCIA					
Cumplimiento del Programa Anual de Capacitación	85%	67%	133%	111%	33%
Contar con personal competente con base a la educacion, formacio y habilidades y experiencia apropiada	85%	100%	100%	110%	100%
INDICADORES PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN					
Cumplimiento del programa comercial PACO	80%	33%	22%	14%	69.93%
Índice de Satisfacción y Percepción del Cliente	92%	92%	92%	92%	94%
Índice de crecimiento de clientes	5%	21%	27%	0%	7%
Cumplimiento de las Quejas	100%	100%	100%	100%	25%
Cumplimiento de las metas de los objetivos establecidos en el POA	80%	80%	80%	64%	91%
Cumplimiento del Programa de Auditorias	90%	100%	90%	90%	90%
FINANCIEROS					
Índice del Cumplimiento del Presupuesto	90%	114%	118%	121%	123%
Gasto Ejercido	90%	55%	63%	56%	70%
Rechazo (error) de facturas de cliente	2%	2%	1%	1.70%	3%
Recuperación de cobranza	98%	102%	101%	99%	101%
Recuperacion de Cartera vencida	2%	7%	2%	-15%	11%
Comportamiento de Cartera vencida	-2%	-6%	-1%	18%	-10%
Eficiencia en la emision de facturas	98%	98%	99%	98.70%	98%
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO					
Cumplimiento del programa de Obra Fisico	90%	0%	9%	24%	51%
Cumplimiento del programa de Mantenimiento Fisico	90%	10%	16%	7%	95%
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN					
Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos en la entidad.	95%	98%	100%	100%	100%
SERVICIOS PORTUARIOS					
Eficiencia en la emisión de consultas en servicio Portuarios	100%	100%	100%	100%	100%
Eficiencia en la prestación del servicio	100%	100%	100%	100%	100%
USO DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA					
Eficiencia en la emisión de consultas en Uso de Infraestructura Portuaria	100%	100%	100%	100%	100%
Eficiencia en la prestación del servicio	100%	100%	100%	100%	100%