

INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Indicador	1er Trimestre	2do Trimestre	3er trimestre
INDICADORES PROCESO DE ADQUISICIONES			
Solicitudes atendidas	95%	93%	95%
Percepcion del usuario	92%	90%	92%
INDICADORES PROCESO DE COMPETENCIA			
Cumplimiento del Programa Anual de Capacitación	11%	48%	4%
Contar con personal competente con base a la educacion, formacio y habilidades y experiencia apropiada	N/A	N/A	N/A
INDICADORES PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN			
Cumplimiento del programa comercial PACO	25%	25%	0%
Indice de Satisfacción y Percepción del Cliente	91%	92%	93%
Índice de crecimiento de clientes	-4%	13%	32%
Cumplimiento de las Quejas	100%	100%	100%
Cumplimiento de las metas de los objetivos establecidos en el POA	80%	80%	80%
Cumplimiento del Programa de Auditorias	100%	100%	100%
FINANCIEROS			
Índice del Cumplimiento del Presupuesto	85%	94%	102%
Gasto Ejercido	26%	47%	52%
Rechazo (error) de facturas de cliente	1%	2%	1.90%
Recuperación de cobranza	105%	97%	99%
Recuperacion de Cartera vencida	0%	-4%	-8%
Comportamiento de Cartera vencida	0%	4%	8%
Eficiencia en la emision de facturas	99%	98%	98.10%
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO			
Cumplimiento del programa de Obra Fisico	0%	0%	0%
Cumplimiento del programa de Mantenimiento Fisico	0%	19%	26%
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN			
Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos en la entidad.	100%	100%	100%
SERVICIOS PORTUARIOS			
Eficiencia en la emisión de consultas en servicio Portuarios	100%	100%	100%
Eficiencia en la prestación del servicio	100%	100%	100%
USO DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA			
Eficiencia en la emisión de consultas en Uso de Infraestructura Portuaria	100%	100%	100%
Eficiencia en la prestación del servicio	100%	100%	100%
ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS			
% de cumplimiento de obligaciones de Cesión Parcial de Derechos	89%	87%	88%
% de cumplimiento de obligaciones de Prestación de Servicios.	93%	97%	98%