

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

Indicador	Meta	1er Trimestre	2do Trimestre
INDICADORES PROCESO DE ADQUISICIONES			
Solicitudes atendidas	95%	95%	95%
Percepcion del usuario	90%	91%	95%
INDICADORES PROCESO DE COMPETENCIA			
Cumplimiento del Programa Anual de Capacitación	85%	67%	133%
Contar con personal competente con base a la educacion, formacio y habilidades y experiencia apropiada	85%	100%	100%
INDICADORES PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN			
Cumplimiento del programa comercial PACO	80%	33%	22%
Índice de Satisfacción y Percepción del Cliente	92%	92%	92%
Índice de crecimiento de clientes	5%	21%	27%
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	90%	100%	90%
FINANCIEROS			
Índice del Cumplimiento del Presupuesto	90%	114%	118%
Gasto Ejercido	90%	55%	63%
Rechazo (error) de facturas de cliente	2%	2%	1%
Recuperación de cobranza	98%	102%	101%
Recuperacion de Cartera vencida	2%	7%	2%
Comportamiento de Cartera vencida	-2%	-6%	-1%
Eficiencia en la emision de facturas	98%	98%	99%
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO			
Cumplimiento del programa de Obra Fisico	90%	0%	9%
Cumplimiento del programa de Mantenimiento Fisico	90%	10%	16%
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN			
Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos en la entidad.	95%	98%	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%