

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

Indicador	Meta	1er Trimestre
INDICADORES PROCESO DE ADQUISICIONES		
Solicitudes atendidas	95%	95%
Percepcion del usuario	90%	91%
INDICADORES PROCESO DE COMPETENCIA		
Cumplimiento del Programa Anual de Capacitación	85%	67%
Contar con personal competente con base a la educacion, formacio y habilidades y experiencia apropiada	85%	100%
INDICADORES PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN		
Cumplimiento del programa comercial PACO	80%	33%
Índice de Satisfacción y Percepción del Cliente	92%	92%
Índice de crecimiento de clientes	5%	21%
Cumplimiento de las Quejas	100%	100%
Cumplimiento de las metas de los objetivos establecidos en el POA	80%	80%
Cumplimiento del Programa de Auditorias	90%	100%
FINANCIEROS		
Índice del Cumplimiento del Presupuesto	90%	114%
Gasto Ejercido	90%	55%
Rechazo (error) de facturas de cliente	2%	2%
Recuperación de cobranza	98%	102%
Recuperacion de Cartera vencida	2%	7%
Comportamiento de Cartera vencida	-2%	-6%
Eficiencia en la emision de facturas	98%	98%
CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO		
Cumplimiento del programa de Obra Fisico	90%	0%
Cumplimiento del programa de Mantenimiento Fisico	90%	10%
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN		
Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos en la entidad.	95%	98%
SERVICIOS PORTUARIOS		
Eficiencia en la emisión de consultas en servicio Portuarios	100%	100%
Eficiencia en la prestación del servicio	100%	100%
USO DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA		
Eficiencia en la emisión de consultas en Uso de Infraestructura Portuaria	100%	100%
Eficiencia en la prestación del servicio	100%	100%