		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. EMPAS S.A.																			CÓDIGO: FOPS-13			
		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS																			VERSIÓN: 00			
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:																			PAG 1 DE 5			
MACROPROCESO	PESO MACROPROCESO	NOMBRE PROCESO	PESO PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	PESO INDICADOR	META	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	VIGENCIA:				
							2011													ACUMULADO 2011	% ACUMULADO 2011	% ACUMULADO PONDERADO 2011		
ESTRATÉGICO	20%	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	40%	Cumplimiento del Plan Estratégico	Anual	80%	≥ 90%	18,38%	24,92%	34,88%	39,49%	49,66%	56,14%	63,46%	69,68%	79,53%	85,57%	88,98%	96,28%	96,28%	100,0%	80,00%		
				Indice de Riesgo	anual	20%	≤ 23	14														14,00	100%	20%
	20%	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	20%	Indice de conformidad del Sistema	ANUAL	70%	≥ 80%	99,84%														99,84%	100%	70,00%
				Eficiencia en la Gestión Documental	MENSUAL	30%	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	30%
	20%	GESTIÓN COMERCIAL	40%	Indice de Posicionamiento	ANUAL	10%	≥ 30%	27,6%														27,60%	92,00%	9%
				Indice de Atención	MENSUAL	10%	≤ 9	creado el 21 de junio de 2011						5,50	6,10	6,30	6,40	5,90	6,50	0,00	5,24	100,00%	10,00%	
				Crecimiento de usuarios	MENSUAL	10%	≥ 1,93%	0,19%	0,20%	0,18%	0,28%	0,25%	0,18%	0,23%	0,12%	0,26%	0,19%	0,27%		2,35%	100,00%	10,00%		
				Nivel de Satisfacción de los Clientes (NSU)	ANUAL	30%	≥ 7	6,68														6,68	95,43%	29%
					Dias Promedios de Respuesta	MENSUAL	30%	≤ 9	7,27	7,76	8,39	7,08	7,69	7,13	8,46	7,90	8,76	8,88	9,15	8,41	8,07	100,00%	30%	
					Indice de PQR	MENSUAL	10%	≤ 0,20%	0,16%	0,17%	0,18%	0,14%	0,20%	0,17%	0,17%	0,24%	0,18%	0,20%	0,14%	0,12%	0,17%	100,00%	10%	
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 1: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>																				<b>40,00%</b>				
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 2: PLANIFICACIÓN DEL SIGC</b>																				<b>20,00%</b>				
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 3: GESTIÓN COMERCIAL</b>																				<b>39,13%</b>				
<b>% DE CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO: ESTRATÉGICO</b>																				<b>19,83%</b>				



**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. EMPAS S.A.**

CÓDIGO: FOPS-13


**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

VERSIÓN: 00

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PAG 2 DE 5

MACROPROCESO	PESO MACRO PROCESO	NOMBRE PROCESO	PESO PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	PESO INDICADOR	META	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	VIGENCIA:				
							2011													ACUMULADO 2010	% ACUMULADO 2010	% ACUMULADO PONDERADO 2010		
<b>MISIONALES</b>	40%	CONTROL DE PROYECTOS EXTERNOS	15%	Eficiencia en la emisión de conceptos de disponibilidad	MENSUAL	40%	≤ 10	7	7	8	8	8	7	7	7	7	7	7	8	7	100%	40,00%		
				Eficiencia en revisión y aprobación de proyectos	MENSUAL	35%	≤ 10	7	7	9	9	8	8	6	8	7	6	9	7	8	100%	35,00%		
				Eficacia en la supervisión de proyectos	MENSUAL	25%	≥ 90%	82%	90%	93%	96%	85%	91%	93%	92%	92%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%
		PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	30%	CUMPLIMIENTO COMPONENTE SANITARIO DEL PSMV (PMS)	MENSUAL	60%	≥ 100%	23,2%	31,7%	39,0%	45,5%	49,7%	49,7%	49,7%	49,7%	49,7%	49,7%	57,2%	62,2%	95,9%	95,9%	95,9%	95,9%	57,54%
				Cumplimiento PMRR	MENSUAL	40%	≥ 100%	4,9%	16,2%	26,8%	35,2%	44,8%	52,7%	64,7%	91,6%	122,4%	139,1%	156,7%	193,5%	193,5%	100,0%	40,00%		
		ESTUDIOS Y DISEÑOS DE PROYECTOS	10%	Cumplimiento del programa de Estudios y Diseños	MENSUAL	100%	≥ 100%	0,02%	7,6%	17,4%	20,6%	28,7%	40,31%	54,46%	63,08%	69,95%	77,44%	83,78%	107,34%	107,34%	100,0%	100,0%		
		EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS	15%	Cumplimiento en el cronograma de ejecución de obras	MENSUAL	100%	≥ 100%	13,8%	20,3%	46,2%	54,6%	70,8%	72,4%	85,1%	96,5%	99,6%	99,1%	99,7%	108,2%	108,2%	100,0%	100,0%		
		OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA	30%	Estructuras de Vertimiento atendidas	MENSUAL	20%	≥ 100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	38%	38%	0%	63%	0%	0%	139%	100%	20,00%	
				Cauces Intervenido	MENSUAL	20%	≥ 100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	63%	0%	50%	0%	0%	113%	100%	20,00%		
				Barrios atendidos	MENSUAL	40%	≥ 100%	118%	122%	137%	120%	150%	162%	139%	151%	138%	143%	140%	129%	137%	100%	40,00%		
				Habitantes Servidos	MENSUAL	20%	≥ 100%	57%	74%	97%	69%	88%	109%	101%	93%	96%	91%	96%	105%	90%	90%	17,93%		
		<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 1: CONTROL DE PROYECTOS EXTERNOS</b>																				<b>15%</b>		
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 2: PLANEACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>																				<b>29%</b>				
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 3: ESTUDIOS Y DISEÑOS DE PROYECTOS</b>																				<b>10%</b>				
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 4: EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS</b>																				<b>15%</b>				
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 5: OPERACIÓN DE INFRAESTRUCTURA</b>																				<b>29%</b>				
<b>% DE CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO: MISIONALES</b>																				<b>39%</b>				

		EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. EMPAS S.A.																	CÓDIGO: FOPS-13			
		SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS																	VERSION: 00			
		FECHA DE ACTUALIZACIÓN:																	PAG 3 DE 5			
MACROPR OCESO	PESO MACROPR OCESO	NOMBRE PROCESO	PESO PROCE SO	INDICADOR	FRECUENCIA	PESO INDICAD OR	META 2011													VIGENCIA:		
								Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiem bre	Octubre	Noviembr e	Diciembre	ACUMULAD O 2011	% ACUMULA DO 2011	% ACUMULAD O PONDERAD O 2011
D E A P O Y O	30%	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	15%	Indice de Transferencia Documentales presentadas	ANUAL	30%	≥ 90%	50%												50%	56%	16,7%
				Indice de Ejeucion del Plan de Mantenimiento	MENSUAL	30%	≥ 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	30,0%
				Cumplimiento legal de archivo	TRIMESTRAL	40%	≥ 55%	55%			55%			74%			74%			65%	100%	40,0%
		GESTION FINANCIERA	30%	Indice de endeudamiento	MENSUAL	15%	≤ 40%	14,21%	15,59%	14,87%	14,22%	13,96%	13,45%	14,42%	15,01%	14,35%	15,18%	15,08%		14,6%	100%	15,0%
				Ejecucion del Ingreso	ANUAL	15%	≥ 95%	8,02%	33,53%	39,49%	45,67%	51,49%	57,98%	64,02%	70,03%	75,05%	81,29%	86,09%		86,09%	90,62%	13,6%
				Indice de Prueba Acida	MENSUAL	15%	≥ 1,5	2,22	2,04	2,17	2,28	2,40	2,32	2,21	2,17	2,28	2,30	2,33		2,25	100,00%	15,0%
				Ejecucion del Gasto	MENSUAL	15%	≥ 95%	42,30%	39,47%	42,10%	49,75%	73,55%	79,16%	78,41%	81,91%	85,49%	86,60%	87,97%		88,0%	92,60%	13,9%
		GESTIÓN JURÍDICA	10%	Eficiencia en la respuesta de Derechos de Peticion	MENSUAL	100%	≥ 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,0%
				GESTIÓN HUMANA	20%	Percepcion del Clima laboral	ANUAL	0%	≥ 70%	72%												0%
		Efectividad del Plan de Formacion y Capacitacion	ANUAL			25%	≥ 90%	94%												94%	100%	25,0%
		Cumplimiento del Plan de Formacion	ANUAL			25%	≥ 48	1	5	9	2	11	3	8	6	7	2	4	0	58	100%	25,0%
		Cumplimiento del Plan de Bienestar Social	ANUAL			25%	≥ 10	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	7	70%	17,5%
		GESTIÓN INFORMÁTICA	10%	Cumplimiento del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional	ANUAL	25%	≥ 24	2	2	3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	34	100%	25,0%
				Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento Preventivo	MENSUAL	25%	≥ 158	0	0	18	17	17	18	18	18	17	17	16	0	156	99%	24,7%
				Disponibilidad de la Plataforma Tecnologica	MENSUAL	50%	≥ 99,5%	98,53%	99,80%	100,0%	100,0%	99,55%	99,48%	97,84%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99,72%	99,6%	100%	50,0%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	15%	Indice de Falla	MENSUAL	25%	≤ 48	10	17	12	12	10	9	8	3	5	10	3	6	9	100%	25,0%		
		Desempeño de Proveedores	MENSUAL	50%	≥ 100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	50,0%	
				Mantenimientos Efectivos	TRIMESTRAL	50%	≤ 10%	0%			0%			7%			11%			5%	100%	50,0%
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>																	<b>13,0%</b>					
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 2: GESTIÓN FINANCIERA</b>																	<b>29,2%</b>					
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 3: GESTIÓN JURÍDICA</b>																	<b>10,0%</b>					
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 4: GESTIÓN HUMANA</b>																	<b>18,5%</b>					
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 5: GESTIÓN INFORMÁTICA</b>																	<b>10,0%</b>					
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 5: ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>																	<b>15,0%</b>					
<b>% DE CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO: DE APOYO</b>																	<b>28,7%</b>					



**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. EMPAS S.A.**

CÓDIGO: FOPS-13

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

VERSIÓN: 00

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PAG 4 DE 5

MACROPROCESO	PESO MACROPROCESO	NOMBRE PROCESO	PESO PROCESO	INDICADOR	FRECUENCIA	PESO INDICADOR	META	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	VIGENCIA:				
							2011													ACUMULADO 2011	% ACUMULADO 2011	% ACUMULADO PONDERADO 2011		
MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	10%	Gestión de Medición, Análisis y Mejora	100%	Avance de la Ejecucion de los Planes de Mejoramiento Institucional	MENSUAL	40%	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	40%	
				Avance de la Ejecucion de los Planes de Mejoramiento por Procesos	MENSUAL	40%	≥ 90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	99%	100%	40,00%
				Cumplimiento al Programa de Auditorias	TRIMESTRAL	20%	≥ 90%	100%			100%			100%			100%			100%	100%	20,00%		
<b>% DE CUMPLIMIENTO PROCESO 1: GESTIÓN DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>																				<b>100,00%</b>				
<b>% DE CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO: MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>																				<b>10,00%</b>				



**EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. EMPAS S.A.**

CÓDIGO: FOPS-13

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN AL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS**

VERSIÓN: 00

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:

PAG 5 DE 5

<i>MACROPROCESO</i>	% PESO	% CUMPLIMIENTO VIGENCIA	
		POR MACROPROCESO	TOTAL SIGC
<i>% DE CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO ESTRATÉGICO</i>	20%	19,83%	98,00%
<i>% DE CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO MISIONALES</i>	40%	39,46%	
<i>% DE CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO DE APOYO</i>	30%	28,71%	
<i>% DE CUMPLIMIENTO DEL MACROPROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</i>	10%	10,00%	