

MANUAL DE INDICADORES DE GESTION

MUNICIPIO DE ALEJANDRIA

VIGENCIA 2012

Indicadores de Gestión y Producción
Municipio de Alejandría - Antioquia

| NOMBRE DEL INDICADOR | QUE MIDE | FORMULA | FRECUENCIA | META | RESPONSABLE DE RECOGER PROCESAR INFORMAR |
|----------------------|---|---|---|------|--|
| COBERTURA | Porcentaje de la Población atendida | Población atendida / población programada | Según la duración del proyecto (mensual, trimestral, semestral) | 100% | Auxiliares administrativos Secretarios |
| RECURSOS | Porcentaje de dinero invertido en la atención de la población | Recursos utilizados / recursos presupuestados | Según la duración del proyecto (mensual, trimestral, semestral) | 100% | Auxiliares administrativos Secretarios |
| IMPACTO | Satisfacción de las necesidades de la población por el resultado del proyecto | Necesidades satisfechas / necesidades detectadas | Según la duración del proyecto (mensual, trimestral, semestral) | 100% | Auxiliares administrativos Secretarios |
| IMPACTO GENERAL | Satisfacción de las necesidades de la población por el resultado de todos los proyectos | Promedio de la suma de los impactos de todos los proyectos y procesos | Semestral | 80% | Auxiliares administrativos Secretarios |
| VISITAS | Porcentaje de visitas realizadas | Visitas realizadas / visitas programadas | Mensual | 100% | Auxiliares administrativos Secretarios |
| ATENCION | Porcentaje de soluciones a las solicitudes | Solicitudes solucionadas / solicitudes recibidas | Mensual | 90% | Auxiliares administrativos Secretarios |
| SATISFACCION 1 | Percepción del usuario sobre la solución de sus necesidades | Calificación de la encuesta | Trimestral | 80% | Auxiliares administrativos Secretarios |

Indicadores de Gestion y Producción
Municipio de Alejandría - Antioquia

| | | | | | |
|--------------------------|---|--|--------------------------------------|-----|---|
| SATISFACCIÓN 2 | La percepción del cliente sobre el producto y/o el servicio | Promedio de los resultados de las encuestas | Anual (semestral cuando se requiera) | 80% | Auxiliares administrativos Secretarios |
| MEJORA | Indicadores que logran o superan la meta | Numero de indicadores que logran o superan la meta / numero total de indicadores | Mensual | 80% | Coordinador proyecto |
| FUNCIONARIOS | Porcentaje de funcionario con los que se trabajo | Funcionarios trabajando / funcionarios programados | Semestral | 90% | Secretario gobierno |
| PROYECTOS | Porcentaje de proyectos realizados | Proyectos realizados / proyectos programados | Semestral | 90% | Secretario de planeación |
| PRESUPUESTO | Porcentaje del presupuesto utilizado | Presupuesto utilizado / presupuesto general | Mensual | 90% | Secretario hacienda |
| CARTERA | Porcentaje de cartera recuperado | Cartera recuperada / cartera total | Mensual | 80% | Secretario hacienda |
| PAGOS | Porcentaje de pagos realizados | pagos realizados / pagos programados | Mensual | 90% | Secretario hacienda |
| EFICACIA DE LAS ACCIONES | Porcentaje de acciones que eliminan no conformidades | Acciones eficaces / acciones realizadas | Mensual | 80% | Coordinador calidad (control interno) |
| EFICACIA DE GESTIÓN DE | Porcentaje de riesgos que se evitan | Riesgos evitados / total de riesgos | Mensual | 80% | Control interno |

Indicadores de Gestion y Producción
Municipio de Alejandría - Antioquia

| | | | | | |
|-------------------------|--|---|-----------|------|------------------------|
| RIESGOS | | | | | |
| RECURSOS RIESGOS | Porcentaje de recursos invertidos para evitar consecuencias | Recursos utilizados para evitar riesgos / valor de las consecuencias de los riesgos | Semestral | 30% | Control interno |
| MENSAJES | Porcentaje de mensajes emitidos | Mensajes emitidos / mensajes solicitados | Mensual | 90% | Secretario de gobierno |
| RECURSOS MENSAJES | Porcentaje de recursos utilizado en comunicación de mensajes | Recursos utilizados / recursos presupuestados | Mensual | 100% | Secretario de gobierno |
| IMPACTO MENSAJES | Porcentaje de respuesta a mensajes | Mensajes que tuvieron respuestas / mensajes emitidos | Mensual | 70% | Secretario de gobierno |
| CAPACITACIONES EFICACES | Capacitaciones que cumplen con el objetivo | Nro. de capacitaciones eficaces / Nro. de capacitaciones realizadas | Semestral | 90% | Secretario de gobierno |
| CAPACITACIONES | Capacitaciones realizadas | Nro. de capacitaciones realizadas / Nro. de capacitaciones programadas | Semestral | 90% | Secretario de gobierno |
| RECURSOS CAPACITACIÓN | Porcentaje de recursos utilizados | recursos utilizados / recursos programados | Mensual | 100% | Secretario de gobierno |

Indicadores de Gestión y Producción
Municipio de Alejandría - Antioquia

| | | | | | |
|---------------|---|---|-----------|------|---|
| | | | | | |
| MANTENIMIENTO | Porcentaje de mantenimientos preventivos realizados | mantenimientos preventivos realizados / mantenimientos programados | Mensual | 90% | Secretario planeación |
| COMPETENCIAS | Cumplimiento de requisitos en educación, experiencia, habilidad y formación de empleados que afecten la calidad | Nro. de empleados que cumplen todos los requisitos / número total de empleados | Semestral | 80% | Secretario de gobierno |
| PROVEEDORES | Cumplimiento de requisitos de proveedores | Nro. de proveedores que cumplen con los requisitos / Nro. de proveedores realizadas | Semestral | 90% | Secretario planeación |
| COMPRAS | Cumplimiento de requisitos de las compras | Nro. de compras que cumplen con los requisitos / Nro. de compras realizadas | Mensual | 90% | Auxiliar administrativo almacén Secretario planeación |
| SUMINISTROS | Porcentaje de suministros entregados | suministros entregados / suministros solicitados | Mensual | 90% | Auxiliar administrativo almacén Secretario planeación |
| DOCUMENTOS | Porcentaje de | Documentos | Semestral | 100% | Coordinador de |

Indicadores de Gestion y Producción
Municipio de Alejandría - Antioquia

| | | | | | |
|------------------------------|---|---|-----------|-------------|---|
| OS VIGENTES | documentos vigentes en circulación | vigentes circulando / total documentos | | | calidad |
| DOCUMENTOS ENTREGADOS | Porcentaje de documentos entregados | Documentos entregados / Documentos editados | Semestral | 100% | Coordinador de calidad |
| ARCHIVO | Porcentaje de documentos bien archivados | Documentos bien archivados / total documentos | Semestral | 100% | Auxiliar administrativo se archivo |
| Deserción escolar (eficacia) | Permanencia de los estudiantes durante el año escolar | Numero de niños que terminan/numero de niños matriculados | anual | 100% | R: escuelas P: jefe núcleo I: AA de CA |
| Nutrición (efectividad) | Complemento nutricional | Peso final - peso inicial (pre y pos) | semestral | 20% aumento | R: escuelas P: jefe núcleo I: AA de CA |
| Porciones (eficiencia) | Porciones distribuidas con el presupuesto disponible | Nro. porciones x valor de la porción / presupuesto | semestral | 100% | R: escuelas P: jefe núcleo I: AA de CA |
| | | | | | |
| Oportunidad | Entregas en el día acordado (porcentajes) | Nro. de servicios entregados en el día acordado / Nro. servicios entregados totales | mensual | 80% | R: asistente producción P: subgerente I: subgerente |
| Cumplimiento | Entregas de cantidades completas | Nro. de pedidos entregados | mensual | | |

Indicadores de Gestion y Producción
Municipio de Alejandría - Antioquia

| | | | | | |
|--|---------------|--|--|--|--|
| | (porcentajes) | completos / Nro. total de pedidos entregados | | | |
|--|---------------|--|--|--|--|