

# 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			
--	---------------	--	--	--	--