



**MARINA**  
SECRETARÍA DE MARINA



## INDICADORES DE GESTION 2023

2023	Indicador	META	1er Trimestre
<b>Competencia</b>	Cumplimiento del Programa Anual de Capacitación (competencia)	85%	100.00%
	Contar con personal competente con base a la educación, formación y habilidades y experiencia apropiada	85%	100.00%
<b>Asignación y seguimiento de contratos</b>	% de cumplimiento de obligaciones de CPD	90%	90.08%
	% de cumplimiento de obligaciones de PS	90%	97.07%
<b>Comercialización</b>	Cumplimiento del programa comercial PACO (META 95%)	80%	45.00%
	Índice de Satisfacción y Percepción del Cliente	92%	92.00%
	Índice de crecimiento de clientes	5%	6.00%
	Cumplimiento de las Quejas	100%	25.00%
	Cumplimiento de las metas de los objetivos establecidos en el POA	80%	100.00%
	Cumplimiento del Programa de Auditorias	90%	100.00%
<b>Construcción mantenimiento</b>	Cumplimiento del programa de Obra Físico	90%	0.00%
	Cumplimiento del programa de Mantenimiento Físico	90%	0.00%
<b>Finanzas</b>	Índice del Cumplimiento del Presupuesto	90%	119.23%
	Gasto Ejercido	90%	69.02%
	Rechazo (error) de facturas de cliente	2%	1.96%
	Recuperación de cobranza	98%	106.55%
	Recuperación de Cartera vencida	2%	0.50%
	Comportamiento de Cartera vencida	-2%	-0.50%
	Eficiencia en la emisión de facturas	98%	98.04%
<b>Servicios portuarios</b>	Eficiencia en la emisión de consultas en servicio Portuarios	100%	100.00%
	Eficiencia en la prestación del servicio	100%	100.00%
<b>TIC ´S</b>	Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos en la entidad.	95%	99.88%
<b>Uso de infraestructura portuaria</b>	Eficiencia en la emisión de consultas en Uso de Infraestructura Portuaria	100%	100.00%
	Eficiencia en la prestación del servicio	100%	100.00%
<b>Adquisiciones</b>	Solicitudes Atendidas/ solicitudes de pedido con suficiencia presupuestaria	95%	98.00%
	Percepción del usuario	90%	98.00%