

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

Indicador	1er Trimestre
<b>INDICADORES PROCESO DE ADQUISICIONES</b>	
Solicitudes atendidas	95%
Percepcion del usuario	92%
<b>INDICADORES PROCESO DE COMPETENCIA</b>	
Cumplimiento del Programa Anual de Capacitación	11%
Contar con personal competente con base a la educacion, formacio y habilidades y experiencia apropiada	N/A
<b>INDICADORES PROCESO DE COMERCIALIZACIÓN</b>	
Cumplimiento del programa comercial PACO	25%
Índice de Satisfacción y Percepción del Cliente	91%
Índice de crecimiento de clientes	-4%
Cumplimiento de las Quejas	100%
Cumplimiento de las metas de los objetivos establecidos en el POA	80%
Cumplimiento del Programa de Auditorias	100%
<b>FINANCIEROS</b>	
Índice del Cumplimiento del Presupuesto	85%
Gasto Ejercido	26%
Rechazo (error) de facturas de cliente	1%
Recuperación de cobranza	105%
Recuperacion de Cartera vencida	0%
Comportamiento de Cartera vencida	0%
Eficiencia en la emision de facturas	99%
<b>CONSTRUCCION Y MANTENIMIENTO</b>	
Cumplimiento del programa de Obra Fisico	0%
Cumplimiento del programa de Mantenimiento Fisico	0%
<b>TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN</b>	
Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos en la entidad.	100%
<b>SERVICIOS PORTUARIOS</b>	
Eficiencia en la emisión de consultas en servicio Portuarios	100%
Eficiencia en la prestación del servicio	100%
<b>USO DE INFRAESTRUCTURA PORTUARIA</b>	
Eficiencia en la emisión de consultas en Uso de Infraestructura Portuaria	100%
Eficiencia en la prestación del servicio	100%
<b>ASIGNACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CONTRATOS</b>	
% de cumplimiento de obligaciones de Cesión Parcial de Derechos	89%
% de cumplimiento de obligaciones de Prestación de Servicios.	93%