

INDICADORES SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD POR PROCESO 2009																					
MACROPROCESO	PROCESO	INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA	META	RESPONSABLE	FREC.	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
AUTORIDAD AMBIENTAL	ATENCIÓN DE CONTRAVENCIONES A LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL	Atención a denuncias	Eficacia	No. de denuncias atendidas / No. de denuncias radicadas	>70%	Director Territorial	Trimestral			75%			97%								
			Efectividad	Denuncias resueltas / Denuncias radicadas	>70%	Director Territorial	Trimestral			55%				94%							
			Eficiencia	No. de días de atención para la totalidad de las denuncias radicadas a la fecha	Menor a 15 días calendario	Director Territorial	Trimestral			10				9							
	LICENCIAS Y PERMISOS AMBIENTALES	Atención de trámites	Seguimiento a expedientes en contravenciones	Eficacia	No. de expedientes con seguimiento / Total de expedientes vigentes que lo requieren	>70%	Director Territorial	Trimestral			75%			19%							
				Efectividad	No. de solicitudes atendidas / No. de solicitudes radicadas	>80%	Director Territorial	Trimestral			76%				103%						
				Eficiencia	No. de días de atención para la totalidad de las solicitudes radicadas a la fecha	Menor a 20 días calendario	Director Territorial	Trimestral			8				12						
				Eficacia	No. de expedientes con seguimiento / Total de expedientes vigentes que lo requieren	>70%	Director Territorial	Trimestral			46%				67%						
	REGULACION Y NORMALIZACION AMBIENTAL	Oportunidad en el conocimiento y análisis de la normatividad ambiental	Seguimiento a aplicación de la normatividad	Eficacia	Fecha de analisis tecnico y juridico de la norma - Fecha de publicación de la norma	<30 días hábiles	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental	Bimensual		15		15		15							
				Efectividad	No. de expedientes que cumplen con la normatividad / No. de expedientes revisados	>80%	Subdirector de Regulación y Calidad Ambiental	Semestral							100%						
	FACTURACION DE TASAS POR USO DE AGUAS Y RETRIBUTIVAS	Reclamaciones en Tasas Retributivas	Reclamaciones en Tasas por Uso de Aguas	Efectividad	# de reclamaciones aceptadas / # Total de Usuarios Facturados	<5%	Secretario General	Trimestral			0.0%			0.1%							
				Efectividad	# de reclamaciones aceptadas / # Total de Usuarios Facturados	<3%	Secretario General	Trimestral			0.1%				0.0%						
		Cumplimiento de presupuesto en Tasas Retributivas	Recuperación de cartera en Tasas Retributivas	Eficacia	\$ Recaudados en el periodo / \$ Presupuestados en el periodo	>60%	Secretario General	Anual													
				Eficacia	\$ Recaudados en el periodo / \$ Presupuestados en el periodo	>50%	Secretario General	Anual													
				Efectividad	\$ Recaudos de Cartera/ \$ Presupuestado en el periodo	>70%	Secretario General	Anual													
				Efectividad	\$ Recaudos de Cartera/ \$ Presupuestado en el periodo	>60%	Secretario General	Anual													
	GESTION AMBIENTAL	CONOCIMIENTO Y EVALUACION DE LA OFERTA Y DEMANDA AMBIENTAL	Atención a Usuarios	Eficiencia	No. de días en atender una solicitud de información del SIG	<8 días	Jefe Oficina de Planeación	Semestral						1							
Eficacia				No. de solicitudes atendidas/ No. total de solicitudes recibidas	100%	Jefe Oficina de Planeación	Semestral							100%							
Efectividad				Calificación promedio del servicio	>4,5	Jefe Oficina de Planeación	Semestral							4,5							
GESTION POR PROYECTOS		Ejecución Presupuestal de Inversión	Porcentaje de convenios y contratos ejecutados dentro del plazo inicialmente acordado	Eficacia	Presupuesto de Inversión Comprometido/ Presupuesto de Inversión Definitivo	>95%	Jefes de dependencia	Trimestral			10,5%			40%							
				Eficiencia	Valor total de convenios y contratos ejecutados en el término establecido/ Valor total de convenios y contratos suscritos	>20%	Subdirector de Gestión Ambiental	Anual													
				Eficiencia	Valor total de la reserva presupuestal de inversión/ Valor total del presupuesto comprometido de inversión	<40%	Jefes de dependencia	Anual													
	Efectividad			(Presupuesto Definitivo de inversión - Presupuesto inicial de Inversión)/Presupuesto inicial de Inversión.	>30%	Subdirector de Gestión Ambiental	Anual														
Ejecución física de proyectos de inversión	Respuesta a proyectos (Solicitudes de cofinanciación).	Eficacia	Efectividad	Valor ejecución física de los proyectos / Valor comprometido de los proyectos	>80%	Coodinadores de proyectos	Semestral						25%								
			Eficiencia	No. de proyectos con concepto de viabilidad emitido dentro del término establecido / No. de proyectos radicados en la CAM solicitando cofinanciación	100%	Jefe Oficina de Planeación Subdirector de Gestión Ambiental	Trimestral			100%				100%							
			CONTRATACIÓN	Cumplimiento de términos en procesos de contratación Abreviada, Directa y Licitación	Eficiencia	No. de días en el trámite comprendido entre la firma del acta de evaluación y la Resolución de adjudicación o desierta	menor o igual a 3 días	Secretario General	Trimestral			2			2						
Eficiencia	No. de días en el trámite comprendido entre la legalización del contrato y la firma del acta de inicio	menor o igual a 5 días			Secretario General	Trimestral			2				2								
Cumplimiento de términos para celebración de convenios	Desempeño de proveedores	Efectividad	Eficiencia	No. de días en el trámite comprendido entre la realización de ajustes y la elaboración de contratos interadministrativos y/o apoyo interinstitucional	menor o igual a 3 días	Secretario General	Trimestral			4			1								
			Eficiencia	No. de días en el trámite comprendido entre el perfeccionamiento o legalización de contratos interadministrativos y/o apoyo interinstitucional, según el caso y la firma del acta de inicio.	menor o igual a 5 días	Secretario General	Semestral							2							
			Eficiencia	Promedio de calificación de proveedores	Mayor o igual a 4,0	Secretario General	Semestral							4,2							

