

FICHAS DE INDICADORES

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
BUENA ATENCION Y SERVICIO AL USUARIO		EFICACIA	PROPOSITO
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:		DIRECCION GENERAL JUMAPAA	
ALGORITMO:	(NO SE IMPLEMENTARON LAS ENCUESTAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DEBIDO AL CAMBIO DE SISTEMA COMERCIAL, Y DADO QUE ÉSTE REQUIERE CAPACITACION CONSTANTE, ES PRIORIDAD PARA JUMAPAA QUE EL PERSONAL CUENTE CON LAS HERRAMIENTAS Y EL CONOCIMIENTO NECESARIO PARA PODER PROPORCIONAR UNA BUENA ATENCION AL USUARIO, Y POSTERIOR DAR LUGAR A LA EVALUACIÓN DE LA MISMA)		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE ENCUESTAS SATISFACTORIAS		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	PORCENTAJE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		

Nombre del indicador: expresión que identifica al indicador y que manifiesta lo que se desea medir con él. Máximo 10

Dimensión: se refieren al aspecto particular del objetivo a ser medido mediante el indicador. (Eficacia, Eficiencia, Calidad y

Nivel: Identificar el nivel de objetivo dentro de la matriz (fin, propósito, componente y actividad) al cual pertenece el

Definición del indicador: Se debe precisar qué se pretende medir del objetivo al que está asociado, debe ayudar a

Algoritmo: Determina la forma en que se relacionan las variables establecidas para el indicador. Ejemplo: $(A/B) \times 100$

Nombre variable a:

unidad de medida variable: hace referencia a la determinación concreta de la unidad de medición en que se quiere

Unidad de medida del indicador: hace referencia a la determinación concreta de la unidad de medición en que se quiere

Frecuencia de medición: hace referencia a la periodicidad en el tiempo con que se realiza la medición del indicador

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
COMPROMISO LABORAL		EFICACIA	COMPONENTE 1
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:		GERENCIA ADMINISTRATIVA (RECURSOS HUMANOS)	
ALGORITMO:	(TOTAL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL/TOTAL DE PERSONAL)*100 (326/377)*100 = 86.47%		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL (326)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE PERSONAL (377)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	86.47%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
REPORTES ATENDIDOS Y BUENA ATENCION AL USUARIO		EFICACIA	ACTIVIDAD 1
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:		GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	
ALGORITMO:	(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS/TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS)*100 = (377/440)*100 = 85.68%		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS (377)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS (440)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	85.68%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
BUENA ORGANIZACIÓN INTERNA PARA LA ATENCION A LA CIUDADANIA		EFICACIA	ACTIVIDAD 2
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:		GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	
ALGORITMO:	(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS/TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS)*100 = (377/440)*100 = 85.68%		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS (377)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS (440)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	85.68%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS DE SEGUIMIENTO		EFICACIA	COMPONENTE 2
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:		GERENCIA ADMINISTRATIVA	
ALGORITMO:	(TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO/TOTAL DE PERSONAL)*100 = (19/30)*100 = 63.33%		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO (19)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE PERSONAL (30)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	63.33%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
ADECUADA CANALIZACION DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS		EFICACIA	ACTIVIDAD 1
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE SOLICITUDES CANALIZADAS ADECUADAMENTE			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:		DIRECCION GENERAL JUMAPAA	
ALGORITMO:	(NO SE IMPLEMENTARON LAS ENCUESTAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DEBIDO AL CAMBIO DE SISTEMA COMERCIAL, Y DADO QUE ÉSTE REQUIERE CAPACITACION CONSTANTE, ES PRIORIDAD PARA JUMAPAA QUE EL PERSONAL CUENTE CON LAS HERRAMIENTAS Y EL CONOCIMIENTO NECESARIO PARA PODER PROPORCIONAR UNA BUENA ATENCION AL USUARIO, Y POSTERIOR DAR LUGAR A LA EVALUACIÓN DE LA MISMA)		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE ENCUESTAS POSITIVAS		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	PORCENTAJE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
CAPACITACION AL PERSONAL		EFICACIA	ACTIVIDAD 2
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE CAPACITACIONES AL PERSONAL			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:		GERENCIA ADMINISTRATIVA	
ALGORITMO:	$(\text{TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO} / \text{TOTAL DE PERSONAL}) * 100 = (19/30) * 100 = 63.33\%$		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO (19)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE PERSONAL (30)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	63.33%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			

AÑO LINEA BASE:	2022
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
MEJORAR EN LOS MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES DE REDES DE AGUA		EFICACIA	COMPONENTE 3
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE MANTENIMIENTOS Y REPARACIONES EN REDES DE AGUA			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:	GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
ALGORITMO:	$(\text{TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS} / \text{TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS}) * 100 = (377 / 440) * 100 = 85.68\%$		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE REPOSRTES ATENDIDOS (377)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS (440)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	85.68%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
DISMINUCION DE TIEMPO EN LA REPARACIÓN O MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE AGUA		EFICACIA	ACTIVIDAD 1
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:	GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
ALGORITMO:	$(\text{TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS} / \text{TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS}) * 100 = (377 / 440) * 100 = 85.68\%$		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE REPOSRTES ATENDIDOS (377)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS (440)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	85.68%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL

DETERMINACIÓN DE METAS	
AÑO LINEA BASE:	2022
SENTIDO DEL INDICADOR:	DESCENDENTE

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
SATISFACCION DE LOS USUARIOS		EFICACIA	ACTIVIDAD 2
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE USUARIOS SATISFECHOS			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:	DIRECCION GENERAL JUMAPAA		
ALGORITMO:	(NO SE IMPLEMENTARON LAS ENCUESTAS DE CALIDAD EN EL SERVICIO DEBIDO AL CAMBIO DE SISTEMA COMERCIAL, Y DADO QUE ÉSTE REQUIERE CAPACITACION CONSTANTE, ES PRIORIDAD PARA JUMAPAA QUE EL PERSONAL CUENTE CON LAS HERRAMIENTAS Y EL CONOCIMIENTO NECESARIO PARA PODER PROPORCIONAR UNA BUENA ATENCION AL USUARIO, Y POSTERIOR DAR LUGAR A LA EVALUACIÓN DE LA MISMA)		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE USUARIOS SATISFECHOS		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	PORCENTAJE	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR		DIMENSIÓN	NIVEL
SUFICIENTE COBERTURA Y SERVICIO TANDEADO		EFICACIA	COMPONENTE 4
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
(TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2022/TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2021)*100			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:	GERENCIA COMERCIAL		
ALGORITMO:	(TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2022/TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2021)*100 = (53/65)*100 = 81.54%		

NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2022		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2021		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	81.54%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		

REGISTRO DE INDICADOR			
NOMBRE DEL INDICADOR	DIMENSIÓN	NIVEL	
EFICIENTE SUMINISTRO DE AGUA EN ZONAS ALTAS DE LA CABECERA MPAL.	EFICACIA	ACTIVIDAD 1	
DEFINICIÓN DEL INDICADOR			
(TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2022/TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2021)*100			
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:	GERENCIA COMERCIAL		
ALGORITMO:	$(\text{TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2022}/\text{TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2021}) * 100 = (53/65) * 100 = 81.54\%$		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2022		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2021		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	81.54%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		

REGISTRO DE INDICADOR		
NOMBRE DEL INDICADOR	DIMENSIÓN	NIVEL
INFRAESTRUCTURA EFICIENTE	EFICACIA	ACTIVIDAD 2
DEFINICIÓN DEL INDICADOR		
(TOTAL DE ML DE EXTENSIONES DE RED 2022/TOTAL DE ML DE EXTENSIONES DE RED 2021)		
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:	GERENCIA DE OPERACIÓN MANTENIMIENTO	

ALGORITMO:	(TOTAL DE ML EXTENSIONES DE RED 2022/TOTAL DE ML EXTENSIONES DE RED 2021)*100 = (354/975)*100 = 36.31%		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE EXTENSIONES DE RED 2022 (354 ML)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE EXTENSIONES DE RED 2021 (975 ML)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	36.31%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN:	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
AÑO LINEA BASE:	2022		
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE		