

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)
- 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:	$(\text{TOTAL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL} / \text{TOTAL DE PERSONAL}) * 100$ $(331/376) * 100 = 88.03 \%$		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL (331)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE PERSONAL (376)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	88.03%	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:	$(\text{TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS}/\text{TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS}) * 100 = (492/522) * 100 = 94.25\%$	
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS (492)	
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS (522)	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	94.25%	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:	$(\text{TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS}/\text{TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS}) * 100 = (492/522) * 100 = 94.25\%$	
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS (492)	
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS (522)	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	94.25%	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:	$(\text{TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO}/\text{TOTAL DE PERSONAL}) * 100 = (19/32) * 100 = 59.37\%$	

NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO (19)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE PERSONAL (37)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	59.37%	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:	$(\text{TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO} / \text{TOTAL DE PERSONAL}) * 100 = (19/32) * 100 = 59.37\%$		
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO (19)		
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE PERSONAL (37)		
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	59.37%	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:	$(\text{TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS}/\text{TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS}) * 100 = (492/522) * 100 = 94.25\%$	
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE REPOSRTES ATENDIDOS (492)	
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS (522)	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	94.25%	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	ACTIVIDAD 1
DEFINICIÓN DEL INDICADOR		
ESTE INDICADOR MUESTRA EL TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS		
ÁREA DE FUENTE DE DATOS:	GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	
ALGORITMO:	$(\text{TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS}/\text{TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS}) * 100 = (492/522) * 100 = 94.25\%$	
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE REPOSRTES ATENDIDOS (492)	
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS (522)	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	94.25%	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:	$(\text{TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2022}/\text{TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2021}) * 100 = (67/77) * 100 = 87.01\%$	
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2022	
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2021	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	87.01%	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:	$(\text{TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2022}/\text{TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2021}) * 100 = (67/77) * 100 = 87.01\%$	
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2022	
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2021	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	87.01%	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:	$(\text{TOTAL DE ML EXTENSIONES DE RED 2022} / \text{TOTAL DE ML EXTENSIONES DE RED 2021}) * 100 = (743/410) * 100 = 181.21\%$	
NOMBRE VARIABLE A:	TOTAL DE EXTENSIONES DE RED 2022 (743 ML)	
NOMBRE VARIABLE B:	TOTAL DE EXTENSIONES DE RED 2021 (410 ML)	
UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:	181.21%	FRECUENCIA DE MEDICIÓN: TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS		
AÑO LINEA BASE:	2022	
SENTIDO DEL INDICADOR:	ASCENDENTE	