

## 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			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>		DIRECCION GENERAL JUMAPAA	
<b>ALGORITMO:</b>	(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)		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE ENCUESTAS SATISFACTORIAS		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	PORCENTAJE	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022		
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>		GERENCIA ADMINISTRATIVA (RECURSOS HUMANOS)	
<b>ALGORITMO:</b>	(TOTAL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL/TOTAL DE PERSONAL)*100 (285/376)*100 = 75.80 %		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL (285)		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE PERSONAL (376)		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	75.80%	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022		
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>		GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	
<b>ALGORITMO:</b>	(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS/TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS)*100 = (576/606)*100 = 95.05%		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS (576)		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS (606)		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	95.05%	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022		
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>		GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO	
<b>ALGORITMO:</b>	(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS/TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS)*100 = (576/606)*100 = 95.05%		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS (576)		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS (606)		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	95.05%	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022		
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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 SEGUIMIENTOS ADECUADOS			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>		GERENCIA ADMINISTRATIVA	
<b>ALGORITMO:</b>	(TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO/TOTAL DE PERSONAL)*100 = (19/35)*100 = 54.28%		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO (19)		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE PERSONAL (35)		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	54.28%	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022		
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>		DIRECCION GENERAL JUMAPAA	
<b>ALGORITMO:</b>	(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)		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE ENCUESTAS POSITIVAS		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	PORCENTAJE	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022		
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>		GERENCIA ADMINISTRATIVA	
<b>ALGORITMO:</b>	$(\text{TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO} / \text{TOTAL DE PERSONAL}) * 100 = (19/35) * 100 = 54.28\%$		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE PERSONAL CAPACITADO (19)		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE PERSONAL (35)		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	54.28%	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			

<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>	GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
<b>ALGORITMO:</b>	$(\text{TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS} / \text{TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS}) * 100 = (576 / 606) * 100 = 95.05\%$		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE REPOSRTES ARTENDIDOS		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	95.05%	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022		
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>	GERENCIA DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO		
<b>ALGORITMO:</b>	$(\text{TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS} / \text{TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS}) * 100 = (576 / 606) * 100 = 95.05\%$		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE REPOSRTES ARTENDIDOS		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	95.05%	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL

DETERMINACIÓN DE METAS	
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>	DIRECCION GENERAL JUMAPAA		
<b>ALGORITMO:</b>	(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)		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE USUARIOS ATENDIDOS		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE USUARIOS SATISFECHOS		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	PORCENTAJE	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS			
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022		
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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			
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>	GERENCIA COMERCIAL		
<b>ALGORITMO:</b>	(TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2022/TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2021)*100 = 90/81)*100 = 111.11%		

<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2022		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2021		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	111.11%	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
<b>DETERMINACIÓN DE METAS</b>			
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022		
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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		
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>	GERENCIA COMERCIAL	
<b>ALGORITMO:</b>	$(\text{TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2022} / \text{TOTAL CONTRATOS NUEVOS 2021}) * 100 = (90/81) * 100 = 111.11\%$	
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2022	
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE CONTRATOS NUEVOS 2021	
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	111.11%	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b> TRIMESTRAL
DETERMINACIÓN DE METAS		
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	2022	
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	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)		
<b>ÁREA DE FUENTE DE DATOS:</b>	GERENCIA DE OPERACIÓN MANTENIMIENTO	

<b>ALGORITMO:</b>	(TOTAL DE ML EXTENSIONES DE RED 2022/TOTAL DE ML EXTENSIONES DE RED 2021)*100 = (341/780)*100 = 43.71%		
<b>NOMBRE VARIABLE A:</b>	TOTAL DE EXTENSIONES DE RED 2022 (341 ML)		
<b>NOMBRE VARIABLE B:</b>	TOTAL DE EXTENSIONES DE RED 2021 (780 ML)		
<b>UNIDAD DE MEDIDA DEL INDICADOR:</b>	43.71%	<b>FRECUENCIA DE MEDICIÓN:</b>	TRIMESTRAL
<b>DETERMINACIÓN DE METAS</b>			
<b>AÑO LINEA BASE:</b>	<b>2022</b>		
<b>SENTIDO DEL INDICADOR:</b>	ASCENDENTE		