



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

ASPN-ENS-DG-F-09 REV. 00 FECHA: 31/03/2024

Periodo Reportado: Tercer Trimestre 2024 vs Tercer Trimestre 2025

Indicador	2024 Alcanzado	2025 Programado	2025 Alcanzado	% alcanzado 2024 vs 2025	% alcanzado 2025 vs Programado
Cumplimiento del Programa Anual de Capacitación (competencia)	100%	100%	100.00%	0%	0%
Contar con personal competente con base a la educación, formación y habilidades y experiencia apropiada	100%	100%	100.00%	0%	0%
% de cumplimiento de obligaciones de CPD	92%	90%	91.00%	-1%	1%
% de cumplimiento de obligaciones de PS	95%	90%	99.00%	4%	9%
Cumplimiento del programa comercial PACO acumulado	67%	50%	74.00%	7%	24%
Índice de Satisfacción y Percepción del Cliente	94%	92%	93.00%	-1%	1%
Índice de crecimiento de clientes	1%	5%	17.00%	16%	12%
Cumplimiento de las Quejas	100%	100%	100.00%	0%	0%
Cumplimiento de las metas de los objetivos establecidos en el POA	85%	80%	100.00%	15%	20%
Cumplimiento del Programa de Auditorías	100%	90%	100.00%	0%	10%
Cumplimiento del programa de Obra Física cap. 6000	40%	90%	78.00%	38%	-12%
Cumplimiento del programa de Mantenimiento Físico cap. 35101 y 35102	100%	90%	100.00%	0%	10%
Índice del Cumplimiento del Presupuesto	84%	90%	106.00%	22%	16%
Gasto Ejercido	71%	90%	83.00%	12%	-7%
Rechazo (error) de facturas de cliente	7%	2%	2.20%	-5%	0%
Recuperación de cobranza	71%	98%	97.00%	26%	-1%
Recuperación de Cartera vencida	7%	2%	-2.90%	-10%	-5%
Comportamiento de Cartera vencida	7%	-2%	3.00%	-4%	5%
Eficiencia en la emisión de facturas	71%	98%	97.80%	27%	0%
Eficiencia en la emisión de consultas en servicio Portuarios	100%	100%	100.00%	0%	0%
Eficiencia en la prestación del servicio	100%	100%	100.00%	0%	0%





Mantener la disponibilidad de los servicios informáticos en la entidad	100%	95%	95.00%	-5%	0%
Eficiencia en la emisión de consultas en Uso de Infraestructura Portuaria	100%	100%	100.00%	0%	0%
Eficiencia en la prestación del servicio	100%	100%	100.00%	0%	0%
Solicitudes atendidas / solicitudes de pedido con suficiencia presupuestaria	100%	95%	100.00%	0%	5%
Percepción del usuario	100%	90%	95.00%	-5%	5%

INDICADORES CON VARIACIÓN > +≤5%.

Categoría	Comportamiento observado	Indicadores relacionados	Acciones por seguir
Cumplimiento total (0 % de variación)	Se mantienen en cumplimiento del 100 % sin variación frente a lo programado, reflejando estabilidad operativa y madurez en los procesos.	- Programa Anual de Capacitación, - Personal competente, - Atención de Quejas, - Eficiencia del servicio, - Consultas Portuarias, - Servicios Informáticos, - Emisión de Facturas.	Continuar con la supervisión de calidad y mantener la capacitación constante del personal.
Variaciones positivas moderadas (+1 % a +5 %)	Ligero incremento en el cumplimiento de metas respecto al programa; refleja mejora continua en eficiencia administrativa y control operativo.	- Cumplimiento de CPD (+1 %), - Satisfacción del Cliente (+1 %), - Percepción del Usuario (+5 %), - Solicitudes Atendidas (+5 %).	Reforzar estrategias de seguimiento a usuarios y comunicación con áreas responsables para mantener los niveles de satisfacción.
Variaciones positivas significativas (> +5 %)	Destacan mejoras relevantes en la gestión institucional y financiera, superando ampliamente las metas programadas.	- Programa comercial PACO (+24 %), - Crecimiento de Clientes (+12 %), - Cumplimiento del POA (+20 %), - Auditorías (+10 %), Mantenimiento Físico (+10 %), - Cumplimiento del Presupuesto (+16 %).	Consolidar mecanismos de control presupuestal y estrategias comerciales; replicar buenas prácticas en otras áreas.
Variaciones negativas (> -5 %)	Se presentan ligeras desviaciones por reprogramaciones o ajustes presupuestales, sin afectar el cumplimiento general.	- Programa de Obra Física (-12 %), - Gasto Ejercido (-7 %), - Recuperación de Cartera Vencida (-10 %).	Agilizar procesos de licitación y obra, mejorar la calendarización presupuestal y fortalecer la gestión de cobranza.

