

344.92.  
C6J.  
vol 3  
q. 1

B. 6112.

**CONTRALORIA DE SANTAFE DE BOGOTA, D.C.**



**PROYECTO CONTROL DE GESTION  
EN EMPRESAS DE SERVICIOS  
PUBLICOS DOMICILIARIOS**

**CAMILO CALDERON RIVERA**  
CONTRALOR DISTRITAL

## INDICE

I. DEFINICION .....	1
II. OBJETIVOS .....	1
1. Objetivo General .....	1
2. Objetivos Específicos .....	1
III. JUSTIFICACION .....	2
IV. FASES PARA LA IMPLEMENTACION DE LA METODOLOGIA .....	4
1. Identificación y Clasificación de Objetivos Operacionales .....	4
A. Identificación de Objetivos Generales .....	5
B. Identificación de Objetivos Específicos .....	5
C. Identificación de Metas y Estrategias .....	6
2. Definición de Unidades de Análisis .....	6
3. Diseño, Construcción y Aplicación del Sistema de Indicadores .....	6
A. Diseño y Construcción .....	7
1. Indicadores de Diagnóstico .....	9
a. Indicadores de Cobertura .....	9
b. Indicadores de Calidad del Servicio .....	10
2. Indicadores de Evaluación .....	13
a. Indicadores de Eficacia .....	14
b. Indicadores de Evolución .....	15
3. Indicadores Previsionales .....	16
B. Aplicación del Sistema de indicadores .....	17
1. Recolección de Información .....	17
a. Fuentes Internas .....	17

---

b. Fuentes Externas.....	18
c. Calidad y Requisitos de los Datos .....	19
d. Limitaciones .....	19
2. Normalización .....	20
3. Procesamiento .....	21
4. Análisis de Resultados.....	23
5. Presentación de Informe .....	24
V. CASO PRACTICO .....	25
1. Identificación de Objetivos .....	26
2. Definición Unidades de Analisis.....	26
3. Diseño Construcción y Aplicación del Sistema de Indicadores .....	27
A. Indicadores de Diagnostico .....	27
B. Indicadores de Evaluación .....	28
C. Aplicación del Sistema de Indicadores .....	29
1. Recolección de Información.....	29
2. Procesamiento .....	30
3. Analisis de Resultados.....	34
4. Presentación del Informe .....	36
BIBLIOGRAFIA .....	37