INDICADORES DE GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA

SOBRE GOBERNABILIDAD

ASPECTOS	INDICADORES
Transparencia en la gestión de las EPS	1. Índice de cumplimiento del Manual de Rendición de Cuentas y Desempeño. 2. Información actualizada y publicada: Designación del directorio y hojas de vida. 3. Información actualizada y publicada: Estatuto y Contrato de Explotación de Servicios. 4. Información actualizada y publicada sobre la organización y funciones, el personal y las remuneraciones. 5. Información actualizada y publicada sobre planeamiento y gestión institucional. 6. Información sobre el presupuestal anual. 7. Información sobre las adquisiciones y contrataciones anuales. 8. Información sobre servicios y tarifas.
Calidad de Atención al Cliente	1. Tiempo promedio de atención de reclamos comerciales. 2. Tiempo promedio de atención de solicitudes de servicios operativos. 3. Densidad de reclamos por 1000 conexiones. 4. Nivel general de satisfacción del cliente
Gestión Social e Institucional de las EPS	1. Capacidad de análisis y atención de los problemas y riesgos derivados de su entorno social e institucional. 2. Capacidad de Relacionamiento de la EPS con sus principales grupos de interés.

SOBRE GOBERNANZA

ASPECTOS	INDICADORES
Sostenibilidad financiera de la EPS	1. Margen operativo. 2. Nivel de endeudamiento. 3. Nivel de liquidez general.
Desempeño global del PMO.	1. Índice de cumplimiento global (ICG) del PMO (Estudio tarifario).
Fortalecimiento institucional.	1. Inversión *per cápita* en fortalecimiento de capacidades. 2. Nivel de ejecución presupuestal PFC.
Clima laboral.	1. Índice de rotación del personal directivo. 2. Índice de distancia salarial interna. 3. Nivel general de satisfacción laboral.