



ANEXO No. 4

INDICADORES DE DESEMPEÑO

OBJETO DE INVITACION Y MODELO	INDICADOR DE OPORTUNIDAD.		INDICADOR DE CONTINUIDAD EN EL SERVICIO		INDICADOR DE SATISFACCION DE AREAS	
	DESCRIPCION	ESPERADO	DESCRIPCION	ESPERADO	DESCRIPCION	ESPERADO
SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA	Oportunidad en la prestación de los servicios de acuerdo con tipo de prioridad.	100%	Porcentaje de servicios calificados como satisfactorios	100%	Tasa de satisfacción de áreas	90%

9. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Los servicios prestados se evaluarán mediante indicadores de desempeño y de cumplimiento los cuales tendrán impacto en el valor efectivo a pagar así:

- Se descuenta un 5% del valor total de la cuenta, si el número de servicios de prioridad alta prestados por fuera del tiempo establecido supera el 5%. Si supera el 10% se descontará medio punto porcentual, por cada punto porcentual del porcentaje que supere el 10%.
 - Se descuenta un 3% adicional si el número de servicios de prioridad media prestados por fuera del tiempo establecido supera el 10%. Si supera el 15% se descontará un cuarto de punto porcentual, por cada punto porcentual del porcentaje que supere el 15%.
 - Se descuenta un 2% adicional si el número de servicios de prioridad baja prestados por fuera del tiempo establecido supera el 10%. Si supera el 15% se descontará un cuarto de punto porcentual, por cada punto porcentual del porcentaje que supere el 15%.
- Se descuenta el 5% del valor total de la cuenta, si el total de servicios con calidad insatisfactoria supera el 5%. Si supera el 10% se descontará medio punto porcentual, por cada punto porcentual del porcentaje que supere el 10%