

Fecha de Actualización: 27-09-2024 Cuatrimestre: 1 2 3

MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN 2024									RANGOS			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	FORMULA DEL INDICADOR	META	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA	FUENTE DE INFORMACION	BAJO-Deficiente	MEDIO - Satisfactorio	ALTO-Sobresaliente		
PROCESOS ESTRATEGICOS-DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Cumplimiento de metas consagradas en el Plan de Acción Institucional	Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Eficacia	Meta alcanzada / Meta propuesta * 100	90% Anual de cumplimiento	porcentual	Semestral	Plan de acción	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	DIRECCION GENERAL	Se realizó la revisión del Plan de Acción Institucional, observando que a la fecha se han realizado 15 metas, de las cuales se encuentran pendientes 11 metas, es importante manifestar que para en el segundo semestre quedaron cumplidas las metas. SEGUNDO SEGUIMIENTO Se viene cumpliendo las metas consagradas en el Plan de Acción Institucional se tiene un avance de 15 metas sobre 26 metas propuestas Cumplimiento 58% Rango Medio Satisfactorio
PROCESOS MISIONALES - CESANTIAS RETROACTIVAS (MC)	Eficiencia en el reconocimiento de las cesantías	Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos.	Eficiencia	Solicitudes reconocidas / Solicitudes radicadas *100%	8 días hábiles para el reconocimiento	porcentual	Trimestral	GD CESANTIAS	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION FINANCIERA	Durante el segundo trimestre de 2024, el resultado de este indicador corresponde al 101% de cumplimiento, es decir, de las 78 solicitudes radicadas entre el 01 de abril de 2024 al 30 de junio de 2024, se reconocieron 76 cesantías y 2 quedaron en trámite, cabe aclarar que durante este periodo se cancelaron 3 cesantías que estaban en trámite a corte 31 de marzo de 2024, por esta razón se pagaron que las que se radicaron en el trimestre. La entidad cumple la meta en el trámite de las cesantías; en cuando al tiempo del trámite no supera los 8 días hábiles para el reconocimiento y pago. Cumplimiento 101% Rango Alto Sobresaliente.
	Satisfacción de usuario cesantías	Incrementar la satisfacción del usuario	Efectividad	N. de personas satisfechas /Total de personas encuestadas * 100	100% encuestas aplicadas y analizadas	porcentual	Trimestral	Encuestas de Satisfacción Cesantías Retroactivas	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION FINANCIERA	Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, se pagaron 79 solicitudes de cesantías y para conocer el nivel de satisfacción del afiliado en cuanto al tiempo que demora el trámite de cesantías desde la radicación hasta el pago, se les envió una encuesta a la cual respondieron 46 personas arrojando como resultado este indicador para el segundo trimestre del 58%, es decir el valor de la meta es satisfactorio. Para este trimestre los afiliados estuvieron más activos a responder la encuesta de satisfacción, ya que cambio el método de aplicar. De acuerdo a lo expresado por cada afiliado encuestado, un 52.2% expreso que el tiempo de respuesta a la solicitud radicada es muy corta (menor a 5 días hábiles), el 43.5% expreso que es corta (entre 6 y 10 días hábiles). En cuanto al indicador satisfacción del usuario de cesantías de 79 personas encuestadas 46 personas contestaron y se encuentran satisfechas con el servicio prestado en la CPSM . Cumplimiento 58% Rango Medio Satisfactorio
PROCESOS DE APOYO-GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO (GD)	Organizar los Documentos	Asegurar que las Unidades documentales cumplan con los Procesos Técnicos de Archivo (Organización, Foliación, Rotulación)	Eficiencia	(Unidades Documentales Organizadas/Total de Unidades*100	95% Cumplimiento	porcentual	Semestral	Archivo-Inventario Documental	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Para la vigencia 2024 se continua con la organización y creación de varias unidades documentales almacenadas en el archivo central que no cumplen con ningún proceso técnico de archivo y que están en riesgo de degradación como lo son la serie Nóminas. Por lo anterior se creó este indicador con el fin de medir el avance de esta actividad y así tener la certeza el nivel de cumplimiento de la CPSM en lo establecido en la Política Archivística institucional y el PINAR. Esta actividad va en un avance del 88%. F-GC-010 FORMATO HV INDICADOR (Organización) vers2.xls En cuanto al indicador organizar los documentos para este seguimiento se cuenta con 5798 documentos organizados frente a 6612 unidades por organizar. Cumplimiento 88% Rango Alto Sobresaliente
	Transferir Documentos	Medir el cumplimiento del Cronograma	Eficiencia	(Número de transferencias realizadas por área/número de transferencias	95% Anual de cumplimiento	porcentual	Anual	Cronograma de Transferencia	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	ANUAL

	Digitalización E Indexación de Documentos	Medir la cantidad de imágenes indexadas en el aplicativo dispuesto como SGDEA (Sistema de Gestión Documental Electrónico de Archivo) que hacen parte del acervo documental de la CPSM.	Eficiencia	(Imágenes Digitalizadas Indexadas/Total de Imágenes Digitalizadas)*100	95% Anual de cumplimiento	porcentual	Semestral	Cuadro de seguimiento de indexación de imágenes	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA O TECNICO ADMINISTRATIVO	En la vigencia 2024 se continua con la actividad de indexación de los documentos digitalizados específicamente de la serie CESANTIAS AFILIADOS. En esta serie se lleva todo el historial de cesantías tanto definitivas como parciales reclamadas por los afiliados que la CPSM ha pagado a lo largo de su historia institucional que sirven como valor probatorio y hacen parte del acervo documental. Esta actividad va en un avance del 82%. F-GC-010 FORMATO HV INDICADOR (Indexación).xls	En cuanto al indicador Digitalización e Indexación de documentos , para este seguimiento se viene cumpliendo el indicador específicamente en la serie de cesantías de afiliados Cumplimiento 82% Rango Alto Sobresaliente
PROCESOS DE APOYO-GESTION RH (GRH)	Controlar las Ausencias del trabajador por incapacidad medica laboral y común	Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Eficacia	(Número de días de ausencias laborales/Número de días de trabajos programados) *100	95% Anual de cumplimiento	porcentual	Trimestral	Recurso Humano	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Durante el Segundo Trimestre del año, se presentaron (13) día de ausencias por incapacidad medica sobre los 90 días programados de trabajo, correspondiente al 14% de ausenia laboral. Podemos Concluir que se esta cumplinso xon un 86% de asistencia laboral de todo el equipo.	En cuanto al indicador controlar las ausencias del trabajador por incapacidad medica laboral y comun, se concluye que para el periodo evaluado solo hubo un 14% de ausencia laboral indicando que la entidad cuenta con la asistencia laboral de los funcionarios en un 86% Cumplimiento 86% Rango Alto Sobresaliente
	Cumplimiento de la evaluación de desempeño laboral -EDL	Medir el grado de cumplimiento de la evaluación del desempeño laboral-EDL respecto de la fecha legalmente establecida	Eficiencia	(Número EDL realizadas en las fechas establecidas / Número total EDL por realizar) *100	100%	porcentual	Semestral	Recurso Humano	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Primer semestre del año tuvo un eficiencia en la evaluación del desempeño de los servidores de carrera administrativa de un 100%.	En cuanto al cumplimiento de la evaluación de desempeño laboral EDL, del primer semestre se realizo en la fecha establecida Cumplimiento 100% Rango Alto Sobresaliente
PROCESOS DE APOYO-SGSST (GST)	Tasa de accidentabilidad	Relacionar el número de accidentes ocurridos de los funcionarios durante un periodo	Efectividad	número de accidentes / número promedio de funcionarios	100%	porcentual	anual	Accidentes ocurridos durante un periodo.	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA -SSGST	ANUAL	ANUAL
	% de cubrimiento EPPS	Cubrir con las necesidades de protección de EPPS	Eficiencia	(número de EPP entregados/ número de epps requeridos) *100	100%	porcentual	Anual	% de epps requeridos entregados	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA -SSGST	ANUAL	ANUAL
	Cobertura de inducción	Mostrar el porcentaje de funcionarios que reciben capacitación	Eficiencia	(número de funcionarios que reciben capacitación / número de funcionarios que ingresan en el periodo) *100	100%	porcentual	Anual	Porcentaje de funcionarios que asistieron a capacitación SG-SST	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA -SSGST	ANUAL	ANUAL
PROCESOS DE APOYO-GESTION FINANCIERA Y PRESUPUESTAL (GF)	Generación estados financieros	Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad	Efectividad	Estados financieros presentados / estados financieros requeridos* 100	100% Anual Estados financieros aprobados	porcentual	Trimestral	GD FINANCIERO-PRESUPUESTO	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION FINANCIERA	Durante el segundo trimestre de la vigencia 2024, se presentaron estados financieros a la Contaduría General de la Nación (CGN), Concejo Municipal y publicación en la página web de la entidad. Los estados financieros presentados fueron los siguientes: Balance General detallado y comparativo; Estado de Actividad Financiera-Económica y Social Detallado y comparativo y Estados de Cambios en el Patrimonio. La presentación de Estados Financieros se realiza dentro de los 20 días posteriores al cierre contable mensual. Se puede determinar que este indicador obtiene un 100% de Efectividad puesto que cumple con los requisitos para su presentación, ante los diferentes entes de control y su publicación en la página web. En la página web de la entidad se publican todos los meses, mientras que el informe enviado a los entes de control se realiza trimestral. Cabe aclarar que en este reporte del segundo trimestre de 2024 se están reportando los estados financieros de marzo, abril y mayo del 2024.	En cuanto al indicador Generacion de Estados Financieros, se mantiene el nivel de transparencia de la operación de la entidad, para el segundo trimestre se presentaron los estados financieros requeridos. Cumplimiento 100% Rango Alto Sobresaliente
PROCESOS DE APOYO- GESTION CONTRACTUAL (GT)	Ejecución Plan de Adquisiciones	Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad	Eficiencia	Bss y serv adqu y prestados / Necesid de bss y serv program* 100	80% Anual de ejecución	porcentual	Semestral	SECOF Contractual	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Para este semestre hubo una eficiencia del 67% de la ejecución del Plan de Adquisiciones .	Eficiencia del 48% de 21 activ program con presup se han ejecut 10, Cumplimiento 48%

PROCESOS DE APOYO-GESTION DEL SISTEMA AMBIENTAL (GAM)	Control por consumo de energía eléctrica de la entidad	Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Eficiencia	(Consumo del periodo anterior KW- Consumo periodo actual kw / consumo del periodo anterior kw)*100	5% < periodo anterior	porcentual	Semestral	Gestión Ambiental	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	Para el primer semestre del año se obtiene una deficiencia en el consumo del consumo de energía de un 0%. Debido al mal estado del aire acondicionado y su antigüedad.	el porcentaje de cumplimiento es del 0% debido al mal estado del aire acondicionado. Cumplimiento 0%
	Control por consumo de agua de la entidad.		Eficiencia	(m3 agua consumida / (número de personas) (días))	5% < periodo anterior	porcentual	Semestral	Gestión Ambiental	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA	El consumo del agua se ha mantenido estable durante el primer semestre del año con una eficiencia del 93%.	El porcentaje de cumplimiento es del 93% para este periodo se ha mantenido estable. Cumplimiento 93% Rango Alto Sobresaliente
PROCESOS DE APOYO-GESTION ADMINISTRATIVA (GA)	Administrar y responder por el manejo de la caja menor de la entidad	Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Eficiencia	N. de recibos soporte/N. de gastos*100	100% de los controles mensuales _ Arqueo	porcentual	Trimestral	Caja Menor	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SECRETARIA EJECUTIVA	Para el segundo trimestre se realizaron 05 trámites para compra de materiales y suministros por caja menor las cuales tienen su respectivo soporte, cumpliendo un 100%.	para este segundo trimestre se verificaron que se realizaron 5 tramites que cuentan con su respectivo soporte Cumplimiento 100% Rango Alto Sobresaliente
	Atención Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación	Incrementar la satisfacción del usuario	Efectividad	N. Encuestas aplicadas /Encuestas programadas * 100	100% encuestas aplicadas en relación a las solicitudes	porcentual	Anual	Encuestas de Satisfacción aplicadas en PQRS	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SECRETARIA EJECUTIVA	ANUAL	ANUAL
		Medir el tiempo de atención al cliente en relación a la solicitud	Eficacia	tiempo real de las consultas resueltas (dp-comunicaciones- tutelas-certificaciones, otras) /tiempo de atención programado *100	Cumplimiento de la Normatividad legal Vigente	Número	Trimestral	GD VENTANILLA	Promedio	Promedio	Promedio	SECRETARIA EJECUTIVA	Una vez realizada la tabulación a las PQRS resueltas durante el segundo trimestre 2024 , se pudo evidenciar que las CPSM tarda en dar respuesta a las PQRS un promedio de 9,36 días .	Para este segundo trimestre el promedio para dar respuestas a las comunicaciones, Derechos de Petición Solicitud de cesantías es de 9,36 días, evidenciándose Eficacia en la respuesta que muestra la agilidad en la respuesta para optimizar la satisfacción de los usuarios.
		Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos	Efectividad	peticiones contestadas / peticiones radicadas *100	90% Anual Dentro de los días de Ley	porcentual	Trimestral	GD VENTANILLA	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SECRETARIA EJECUTIVA	Como resultado del indicador de efectividad en la medición de la atención de (PQRS) recibidas y enviadas por la CPSM. Con respecto a las 5 comunicaciones pendientes al cierre del primer trimestre se dio respuesta a 3 quedando pendientes 2 y se le dio tramite a las 3 solicitudes de cesantías que estaban pendientes al 31 de marzo de 2024. Durante el segundo trimestre de la presente vigencia obtuvimos como resultado un 94% de efectividad, ubicándonos en un nivel sobresaliente. A continuación, relacionó las PQRS radicadas por ventanilla única. • COMUNICACIONES: en el segundo trimestre Se recibieron (75) comunicaciones, de las cuales se resolvieron (68), entre el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2024 y el 30 de junio de 2024 se encuentran en total 9 comunicaciones por dar trámite. •DERECHOS DE PETICIÓN: Se recibió (5) derecho de petición a los cuales se les dio contestación. •INFORMES: Se recibió (1) al cual se le dio respuesta. •SOLICITUDES CESANTIAS: del 01 de abril al 30 de junio de 2024, se recibieron (80) solicitudes de cesantías, de las cuales se le dio tramite a (77) solicitudes y quedaron (3) en trámite; cabe aclarar que las 3 solicitudes de cesantías que quedaron pendientes al cierre del primer trimestre fueron resueltas en abril.	Teniendo en cuenta las peticiones contestadas fueron 151 sobre la s peticiones radicadas para este trimestre que fueron de 161 se obtuvo un resultado del 94% de efectividad Cumplimiento 94% Rango Alto Sobresaliente
PROCESOS DE APOYO-GESTIÓN RECURSO FISICO (GR)	Control de Inventarios de Bienes Muebles de los funcionarios de la CPSM	Propender el buen uso de los bienes muebles de la entidad y su responsabilidad ante su uso	Eficiencia	(No.de bs muebles rendidos y regist. / no.de invents de bienes muebles regist. en el siste de activ fijos) *100	100%	porcentual	anual	Recurso Físico- Inventarios	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION FINANCIERA	ANUAL	El inventario se mantiene constante , por lo anterior la eficiencia del indicador es del 100% Cumplimiento 100% Rango Alto Sobresaliente

PROCESOS DE APOYO-GESTION DE TECNOLOGIA DE INFORMACION (GT1)	Políticas de Privacidad y confidencialidad	Buscar el nivel de implementación de políticas de privacidad y confidencialidad de la Entidad	Eficacia	No. de polít privac implem/ polit de p y c establecidas*100	100%	porcentual	Semestral	Oficina de Sistemas	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA SISTEMAS	Durante el primer semestre se inicia el proceso de actualización de las políticas de privacidad, implementado GTI-PI-003-Política de Privacidad y Seguridad de la Información V1 100%	Para este semestre se dio cumplimiento al indicador en un 100% Cumplimiento 100% Rango Alto Sobresaliente
	Disponibilidad del servicio Online	Identificar el nivel de disponibilidad de servicio y la información	Efectividad	(Disponibilidad rea del servidor hosting / Disponibilidad esperada	99%	porcentual	Semestral	Oficina de Sistemas	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA SISTEMAS	No tuvimos caídas del servidor durante el primer semestre. La disponibilidad del servicio de hosting fue permanente 100%	Este indicador refleja una efectividad del 100% en este semestre. Cumplimiento 100% Rango Alto Sobresaliente
	Plan de sensibilización	Establecer la efectividad de plan de capacitación y sensibilización para el control de incidentes de seguridad	Eficacia	(Número de capacitaciones de seguridad realizadas / número de capacitaciones de seguridad programadas) *100	100%	porcentual	Semestral	Oficina de Sistemas	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA SISTEMAS	Se realizo capacitación a todos los funcionarios de la entidad sobre Seguridad de la Información según Acta No. 019 de abril 26 de 2024. Cumplimiento del semestre es del 100%	Para este semestre se dio cumplimiento al indicador, se realizo una capacitación a todos los funcionarios sobre seguridad de la información. Cumplimiento 100% Rango Alto Sobresaliente
	Realización de mantenimientos lógico -preventivos y Backups cada uno de los equipos de cómputo de la entidad.	Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Eficacia	No mantenimiento y Backups realizados / N.º mantenimientos y Backups programados*100	100% Anual de cumplimiento	porcentual	Trimestral	Oficina de Sistemas	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA SISTEMAS	En el segundo trimestre se realizaron copias mensuales de seguridad, salvaguardando la información en discos duros y exportándola al servidor externo, por tal motivo se ejecutó el 100%.	Para este semestre se dio cumplimiento al indicador en un 100% Cumplimiento 100% Rango Alto Sobresaliente
PROCESOS DE EVALUACION - CONTROL INTERNO Y DE GESTIÓN (CI)	Elaboración y presentación del informe de evaluación independiente del estado del Sistema de Control Interno Ley 1474 /2011	Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad	Eficacia	N. de informes presentados /total de informes solicitados	100% de los informes presentados	porcentual	Semestral	Informes de CI	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	CONTROL INTERNO	Los informes de evaluación independiente del estado de Sistema de Control Interno ordenados por la Ley 1474/2011, se elaboraron semestralmente y se presentaron así: De julio a diciembre de 2023 presentado el 17 de enero de 2024 De enero a junio de 2024 presentado el 8 de julio de 2024	Para este semestre se dio cumplimiento al indicador por parte de control interno en un 100% Cumplimiento 100% Rango Alto Sobresaliente
	Informe ejecutivo anual de Control Interno			Informe presentado/informe requerido	100% Informe Anual	porcentual	Anual	Informes de CI	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	CONTROL INTERNO	ANUAL	ANUAL
	Porcentaje de hallazgos cerrados en el semestre	Verificar la eficacia de las acciones correctivas implementadas para la subsanación de	Eficacia	Hallazgos cerrados/hallazgos encontrados	100% Hallazgos	porcentual	Anual	Auditorias de CI	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	CONTROL INTERNO	ANUAL	ANUAL
PROCESOS DE EVALUACION - GESTION DE CALIDAD Y DE MEJORA CONTINUA (GC)	Cumplimiento programa de auditorías	Medir el cumplimiento del programa anual de auditoría	Eficacia	(Número de auditorías y seguimientos realizados al año / Número de auditorías y seguimientos programados) * 100	100%	porcentual	Anual	N/A	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	GESTION DE CALIDAD	ANUAL	ANUAL
	Mantenimiento del sistema de Calidad	Medir el cumplimiento de las acciones planteadas para la vigencia para el mantenimiento y mejoramiento del sistema integrado	Eficacia	(Número de actividades realizadas para el mejoramiento del sistema / Número de actividades programadas para el mejoramiento) * 100	100%	porcentual	Semestral	N/A	0% a 49%	50% a 69%	70% a 100%	GESTION DE CALIDAD	No aplica para este año , porque se encuentra en construcción por la responsable de calidad	No aplica para este año , porque se encuentra en construcción por la responsable de calidad