



PROCESO GESTIÓN DE CALIDAD

Código: GC-F009

Versión: 0

Fecha de aprobación:

27/03/2025

Página: 1 de 1

TABLA DE INDICADORES DE GESTIÓN

PROCESO	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	FORMULA	FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	META	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	RANGO DE GESTIÓN				RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
									SATISFACTORIO HAYOR QUE	ACEPTABLE ENTRE	CRITICO MENOR QUE	PRIMER MONITOREO		PRIMER SEGUIMIENTO	
GDP- Gestión Dirección y planeación	Indicador de eficiencia	Cumplimiento de metas consagradas en el Plan de Acción Institucional	Mide el grado en que se han alcanzado los objetivos estratégicos y operativos de la Entidad.	Meta alcanzada / Meta propuesta * 100	Plan de Acción institucional de la Vigencia	%	100%	Semestral	70%	50%	65%	45%	ADRIANA CARREÑO (Subdirectora Administrativa-Planeación)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GDP- Gestión Dirección y planeación	Indicador de eficiencia	Cumplimiento de metas consagradas en el Plan de Acción MIPG	Mide el grado en que las metas establecidas en el plan han sido alcanzadas	Meta alcanzada / Meta propuesta * 100	Plan de Acción MIPG de la Vigencia (Julio a Junio) Aprobado por Planeación Alcaldía	%	100%	Trimestral	80%	50%	75%	45%	ADRIANA CARREÑO (Subdirectora Administrativa-Planeación)	Durante el primer trimestre del año 2025 para dar cumplimiento a las metas consagradas en el Plan de Acción MIPG se establecieron 46 metas y se alcanzaron 46 metas, dando como resultado una eficiencia del 100%. Cumplimiento: 100% Rango Satisfactorio.	
GDP- Gestión Dirección y planeación	Indicador de efectividad	Cumplimiento Atención Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitación	Mide la transparencia, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de la normativa vigente.	PQRSD contestadas / PQRSD radicadas *100	Informe de PQRSD	%	100%	Trimestral	90%	75%	89%	74%	JANNETH CALA (Encargada de ventanilla Única)	*Durante el mes de ENERO de 2025, se radicaron 47 PQRS, de las cuales 39 fueron resueltas y 8 quedaron en trámite. * En el mes de FEBRERO de 2025 se radicaron 44 PQRS y de las cuales se le dio respuesta a 34 solicitudes y quedaron pendientes 10 solicitudes del mes de febrero. Cabe aclarar que igualmente se dio respuesta a 8 solicitudes que estaban pendientes al finalizar el mes de enero de 2025. * Para el mes de MARZO de 2025 se radicaron por ventanilla única 37 PQRS, siendo resueltas 30 PQRS correspondientes al mes de Marzo y quedaron pendientes 7 Solicitudes. Igualmente se dio respuesta a 9 solicitudes que estaban pendientes al finalizar el mes de febrero de 2025. Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se recibieron por ventanilla única 128 PQRS, siendo resueltas 120 PQRS, quedando pendiente de dar respuesta a 8 solicitudes de las radicadas de enero a marzo. Cumplimiento 94% Rango Satisfactorio	
GDP- Gestión Dirección y planeación	Indicador de eficiencia	Garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos por la ley	Mide la transparencia, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de la normativa vigente.	Tiempo real promedio de PQRSD resueltas/ Tiempo de atención programado en GD *100	Informe de PQRSD tabulado en tiempo de respuesta en días Resultados del trimestre Encuesta General de Satisfacción Punto 2. Encuesta Google Forms	Número	PROMEDIO 15 DIAS	Trimestral	<15	16	17	>18	JANNETH CALA (Encargada de ventanilla Única)	Se evidenció que el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes fue de 16,08 días, considerando que, según lo programado en el GD, el plazo establecido para dar respuesta es de 100 días. Este plazo se distribuye de la siguiente manera: Cesantías: 45 días; Certificaciones: 20 días; Derechos de Petición: 15 días; y Comunicaciones: 20 días. De las 622 solicitudes recibidas, el tiempo promedio para dar respuesta fue de 16,08 días, lo que significa que, de los 100 días programados para atender todas las PQRS, se logró responder en un promedio de solo 16,08 días.	
GDP- Gestión Dirección y planeación	Indicador de eficacia	Satisfacción del Usuario	Mide la transparencia, la satisfacción del usuario y el cumplimiento de la normativa vigente.	Total de Usuarios que califican entre Excelente y Bueno el servicio/ Total de usuarios que contestaron la Encuesta *100	Resultados del trimestre Encuesta General de Satisfacción Punto 4. Encuesta Google Forms	%	90-100%	Trimestral	90%	80%	89%	79%	JANNETH CALA (Encargada de ventanilla Única)	Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se aplicaron 50 encuestas de las cuales todas fueron contestadas por los usuarios, a la que 47 respondieron que el servicio es excelente y 3 respondieron que el servicio Bueno. Este indicador arroja el 100% de eficacia. Cumplimiento: 100% Rango Satisfactorio	
GCRR- Gestión Cesantías Régimen Retroactividad	Indicador de efectividad	Eficiencia en el reconocimiento de las cesantías	Mide la capacidad de procesar y reconocer las solicitudes de cesantías de manera oportuna garantizando la transparencia y la satisfacción de los afiliados	Solicitudes reconocidas / Solicitudes radicadas *100%	Informe de PQRSD Informe de GD CESANTIAS	%	8 días hábiles para el reconocimiento	Trimestral	70%	50%	65%	45%	VIVIANA RODRIGUEZ (Subdirectora Financiera)	Durante el primer trimestre de 2025, el resultado de efectividad de este indicador correspondió al 93% de cumplimiento, es decir, de las 60 solicitudes radicadas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025, se reconocieron y pagaron 56 cesantías y 1 quedó en trámite, igualmente se realizó devolución de 3 cesantías por incumplimiento de requisitos. Cumplimiento: 93% Rango Satisfactorio	

GCCR- Gestión Cesantías Régimen Retroactividad	Indicador de efectividad	Satisfacción del Usuario Cesantías desde la radicación hasta el pago	Mide la capacidad de procesar y reconocer las solicitudes de cesantías de manera oportuna garantizando la transparencia y la satisfacción de los afiliados	Atención a la solicitud de cesantías / Total de usuarios que contestaron la Encuesta * 100	Resultados del trimestre Encuesta General de Satisfacción -CESANTIAS RETROACTIVAS Punto 1. Encuesta Google Forms	%	Corta (entre 6 y 10 días hábiles)	Trimestral	70%	50%	69%	49%	VIVIANA RODRIGUEZ (Subdirectora Financiera)	Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025, se pagaron 56 solicitudes de cesantías, a las cuales se enviaron, a través de WhatsApp, 50 encuestas para conocer el grado de satisfacción de los afiliados con el servicio prestado. Todas las encuestas fueron respondidas por los usuarios. De estas, 47 calificaron el servicio como excelente y 3 lo calificaron como bueno. Este indicador refleja un 100% de eficacia. Cumplimiento: 100% Rango Satisfactorio	
GD- Gestión Documental y archivo	Indicador de eficacia	Organizar los Documentos	Mide la capacidad de clasificar, almacenar y gestionar documentación de manera estructurada	(Unidades Documentales Organizadas)/Total de Unidades*100	Archivo-Inventario Documental	%	95% Cumplimiento	Semestral	70%	50%	69%	49%	DAIRON GORDON (Técnico Administrativo)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GD- Gestión Documental y archivo	Indicador de eficiencia	Transferir Documentos	Mide el cumplimiento del cronograma de transferencias documentales a un archivo central o histórico, asegurando la gestión adecuada de la información en concordancia con la conservación y preservación documental.	(Número de transferencias realizadas por área/ número de transferencias programadas * 100	Cronograma de Transferencia	%	95% Cumplimiento	Anual	70%	50%	69%	49%	DAIRON GORDON (Técnico Administrativo)	ANUAL	ANUAL
GD- Gestión Documental y archivo	Indicador de eficiencia	Digitalización e Indexación de Documentos	Mide la eficiencia con la que se transforman los documentos físicos en formato digital y los organiza para facilitar su acceso y consulta, lo cual es clave para modernizar la gestión documental, optimizar procesos y garantizar la conservación y seguridad de la información.	(Imágenes Digitalizadas Indexadas)/Total de Imágenes Digitalizadas*100	Cuadro de seguimiento de indexación de imágenes	%	95% Cumplimiento	Semestral	70%	50%	69%	49%	DAIRON GORDON (Técnico Administrativo)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GFP- Gestión Financiera y presupuestal	Indicador de efectividad	Cumplimiento Generación de Estados Financieros	Mide la capacidad de elaborar y presentar los estados financieros de manera oportuna, precisa y conforme a las normativas aplicables, garantizando la transparencia financiera y la toma de decisiones informadas.	Estados financieros presentados / estados financieros requeridos* 100	Estados financieros	%	100%	Trimestral	70%	50%	69%	49%	VIVIANA RODRIGUEZ (Subdirectora Financiera)	Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se presentaron Estados Financieros a la Contaduría General de la Nación (CGN), al Concejo Municipal de Bucaramanga y se publicaron 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 comparativo y Estados de Cambios en el Patrimonio. Se puede determinar que este indicador obtuvo 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 primer trimestre de 2025 se están reportando los Estados Financieros de diciembre 2024, enero y febrero 2025.	Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se presentaron los Estados Financieros a la Contaduría General de la Nación (CGN), al Concejo Municipal de Bucaramanga y se publicaron 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 los Estados de Cambios en el Patrimonio. Este indicador alcanzó un 100% de efectividad, ya que se cumplió con los requisitos para su presentación ante los diferentes entes de control y su respectiva publicación en la página web. Los Estados Financieros se publican mensualmente en la página web de la entidad, mientras que el informe enviado a los entes de control se realiza de manera trimestral. Es importante señalar que en este reporte correspondiente al primer trimestre de 2025, se incluyen los Estados Financieros de diciembre de 2024, enero y febrero de 2025.
GA- Gestión Administrativa	Indicador de eficiencia	Ejecución del plan de Adquisiciones	Mide el grado de cumplimiento en la realización de las compras o contrataciones planificadas en un periodo determinado, lo cual es esencial para evaluar la gestión de recursos, garantizar la transparencia y optimizar el uso del presupuesto asignado.	Bienes y servicios adquiridos y prestados / Necesidades de bienes y servicios programados * 100	Plan de Adquisiciones de la vigencia	%	80% Anual Ejecutado	Semestral	80%	60%	79%	78%	ADRIANA CARREÑO (Subdirectora Administrativa-Planeación)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GJC- Gestión Jurídica y contractual	Indicador de efectividad	Cumplimiento Liquidación de contratos	Mide la capacidad de cerrar formalmente los contratos dentro de los plazos y conforme a los procedimientos establecidos, garantizando la transparencia, mitigar riesgos legales y financieros, y cumplir con las normativas vigentes	Tiempo máximo de ley - Tiempo promedio de liquidación de contratos en el periodo) * Tiempo máximo establecido para la liquidación de contratos CPSM/ (Tiempo máximo de ley - Tiempo mínimo establecido para la liquidación de contratos CPSM) * Tiempo máximo establecido para la liquidación de contratos CPSM * 100	SECOPII	%	100%	Anual	100%	70%	90%	69%	ADRIANA HOYOS (Subdirectora Jurídica)	ANUAL	ANUAL
GJC- Gestión Jurídica y contractual	Indicador de eficacia	Publicación Contratos SIA OBSERVA	Mide el cumplimiento de la entidad al registrar y publicar información contractual en la plataforma SIA OBSERVA, una herramienta clave para garantizar la transparencia y el acceso a la información sobre la gestión de recursos públicos	Número de los contratos rendidos en el SIA Observ/ Número de contratos registrados en el SIA Observa durante la vigencia	Contratos	%	100%	Semestral	95%	85%	95%	85%	ADRIANA HOYOS (Subdirectora Jurídica)	SEMESTRAL	SEMESTRAL

GJC- Gestión Jurídica y contractual	Indicador de eficacia	Publicación Contratos SECOF (Sistema Electrónico para la Contratación Pública)	Mide el cumplimiento y la transparencia de la entidad al registrar y publicar información contractual en esta plataforma, garantizando el acceso a la información, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión pública.	Número de los contratos rendidos en el SECOF / Número de contratos registrados en el SECOF durante la vigencia	Contratos	%	100%	Semestral	95%	85%	95%	85%	ADRIANA HOYOS (Subdirectora Jurídica)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GRF- Gestión de Recurso Físico	Indicador de eficiencia	Control de Inventarios de Bienes Muebles de los funcionarios de la CPSM	Mide la gestión y seguimiento de los bienes muebles asignados a cada funcionario, garantizando la transparencia, la responsabilidad y el uso adecuado de los recursos institucionales.	(Número de bienes muebles rendidos y registrados / número de inventarios de bienes muebles registrados en el sistema de activos fijos) *100	Inventarios sistema GD Financiero Propiedad, planta y equipo	%	100%	Anual	70%	50%	69%	49%	VIVIANA RODRIGUEZ (Subdirectora Financiera)	ANUAL	ANUAL
GSST- Gestión Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	Indicador de efectividad	Tasa de accidentabilidad	Mide la frecuencia de accidentes de trabajo en la Entidad en relación con la cantidad de funcionarios expuestos, evaluando la gestión de riesgos laborales, la prevención y la seguridad en el entorno de laboral.	número de accidentes / número promedio de funcionarios	Accidentes ocurridos durante la vigencia	%	100%	Anual	70%	50%	69%	49%	NILSON SIERRA (CPS-SGSST)	ANUAL	ANUAL
GSST- Gestión Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	Indicador de eficiencia	% de cubrimiento EPPS	Mide la proporción de trabajadores que han recibido los elementos de protección necesarios frente al total de trabajadores que los requieren, garantizando la seguridad y salud en el trabajo.	(número de EPP entregados) / número de epps requeridos * 100	% de epps requeridos entregados	%	100%	Anual	70%	50%	69%	49%	NILSON SIERRA (CPS-SGSST)	ANUAL	ANUAL
GSST- Gestión Sistema de Gestión de Seguridad y Salud	Indicador de eficiencia	Cobertura de inducción	Mide la proporción de funcionarios que han recibido inducción frente al total de funcionarios que lo requieren, asegurando que comprendan la misión, visión, valores, políticas y normativas de la organización, lo que facilita su integración efectiva	de funcionarios que reciben capacitación / número de funcionarios que ingresan en el periodo) *100	Porcentaje de funcionarios que asistieron a capacitación SG-SST	%	100%	Anual	70%	50%	69%	49%	NILSON SIERRA (CPS-SGSST)	ANUAL	ANUAL
GTI- Gestión de Tecnologías e Informática	Indicador de eficacia	Políticas de Privacidad y confidencialidad	Mide el cumplimiento en la implementación de políticas que protegen los datos personales y sensibles de sus usuarios, clientes o funcionarios, garantizando la confianza, la transparencia y el cumplimiento de las normativas legales sobre protección de datos.	Número de políticas privacidad implementadas / políticas de p y c establecidas) *100	Oficina Sistemas	%	100%	Semestral	70%	50%	69%	49%	JHONATAN TIQUE (Profesional Universitario Sistemas)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GTI- Gestión de Tecnologías e Informática	Indicador de efectividad	Disponibilidad del servicio online	Mide el tiempo durante el cual la plataforma digital está operativa y accesible para los usuarios en un periodo determinado, evaluando la confiabilidad del servicio y garantizando una experiencia óptima para los usuarios.	(Disponibilidad rea del servidor hosting / Disponibilidad esperada del servidor Hosting) *100	Página web	%	100%	Semestral	70%	50%	69%	49%	JHONATAN TIQUE (Profesional Universitario Sistemas)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GTI- Gestión de Tecnologías e Informática	Indicador de eficacia	Plan de sensibilización	Mide el alcance y la efectividad de las capacitaciones destinadas a concientizar y educar en ciber seguridad.	(Número de capacitaciones de seguridad realizadas / número de capacitaciones de seguridad programadas) *100	Oficina Sistemas	%	100%	Semestral	70%	50%	69%	49%	JHONATAN TIQUE (Profesional Universitario Sistemas)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GTI- Gestión de Tecnologías e Informática	Indicador de eficacia	Realización de mantenimientos lógico –preventivos y Backups cada uno de los equipos de cómputo de la entidad.	Mide la capacidad de la entidad para garantizar el correcto funcionamiento, seguridad y conservación de los equipos informáticos mediante acciones preventivas y de respaldo de datos, minimizando riesgos operativos, evitando pérdida de información y manteniendo la continuidad de los procesos institucionales.	No mantenimiento y Backups realizados / N.º mantenimientos y Backups programados*100	Oficina Sistemas	%	100%	Trimestral	70%	50%	69%	49%	JHONATAN TIQUE (Profesional Universitario Sistemas)	Durante el primer trimestre, se ejecutaron 3 copias de respaldo mensual de la información, garantizando su integridad y disponibilidad a través de un esquema de almacenamiento híbrido que combina discos locales y su replicación en un servidor externo. Este procedimiento se llevó a cabo siguiendo las mejores prácticas en gestión de copias de seguridad, asegurando un cumplimiento del 100% y la mitigación de riesgos asociados a la pérdida de datos. Cumplimiento: 100% Rango Satisfactorio	Durante el primer trimestre, se ejecutaron 3 copias de respaldo mensual de la información, garantizando su integridad y disponibilidad mediante un esquema de almacenamiento híbrido que combina discos locales y su replicación en un servidor externo. Este procedimiento se realizó siguiendo las mejores prácticas en gestión de copias de seguridad, lo que asegura un cumplimiento del 100% y la mitigación de riesgos asociados a la pérdida de datos. Cumplimiento: 100% Rango Satisfactorio
GSA- Gestión Sistema Ambiental	Indicador de eficiencia	Control por consumo de energía eléctrica de la entidad	Mide la eficiencia y responsabilidad en el uso de la energía eléctrica dentro de la Entidad, promoviendo prácticas sostenibles, optimización de recursos y reducción de costos operativos relacionados con el consumo de energía.	Consumo del periodo anterior kW- Consumo periodo actual kw / consumo del periodo anterior kw)*100	Recibos públicos	%	5% < periodo anterior	Semestral	70%	50%	69%	49%	NILSON SIERRA (CPS-SGSST)	SEMESTRAL	SEMESTRAL

GSA- Gestión Sistema Ambiental	Indicador de eficiencia	Control por consumo de agua de la entidad.	Mide la eficiencia en el uso del recurso hídrico dentro de la Entidad, promoviendo la sostenibilidad ambiental, reducir costos operativos y fomentar prácticas responsables en el manejo del agua	(m3 agua consumida / (número de personas) (dies))	Recibos públicos	%	5% < periodo anterior	Semestral	70%	50%	69%	49%	NILSON SIERRA (CPS-SGSST)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GH- Gestión Recurso Humano	Indicador de eficiencia	Cumplimiento de la EDL	Mide el grado en que la entidad cumple con la evaluación del desempeño de sus funcionarios, garantizando la transparencia, la eficacia y la mejora continua en la gestión del talento humano.	Número EDL realizadas en las fechas establecidas/ Número total EDL por realizar) *100	Cumplimiento normatividad legal CNSC: * Evaluación parcial del primer semestre: corresponde del (1º) de febrero y el treinta y uno (31) de julio de cada año, * Evaluación parcial del segundo semestre: corresponde del (1º) de agosto y el treinta y uno (31) de enero del año siguiente. * Calificación definitiva periodo Anual: Entre el 1 de febrero y el 31 de enero del año siguiente. * Calificar en periodo de prueba La evaluación deberá producirse a más tardar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su vencimiento * Realizar Evaluaciones Eventuales (debe producirse dentro de los diez (10) días hábiles) GH-PR007 VO Procedimiento Evaluación del Desempeño	%	100%	Semestral	70%	50%	69%	49%	ADRIANA CARREÑO (Subdirectora Administrativa- TH)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GH- Gestión Recurso Humano	Indicador de eficacia	Ausencia laboral	Mide el número de días laborales en los que los funcionarios estuvieron ausentes en relación con el total de días laborales disponibles.	# días ausentes / (# de funcionarios x # de días laborales)	Consolidado situaciones administrativas	Número	<15	Semestral	<15	16	30	>31	ADRIANA CARREÑO (Subdirectora Administrativa- TH)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GH- Gestión Recurso Humano	Indicador de eficacia	Cumplimiento del Programa de Bienestar	Mide el grado en que se han llevado a cabo las actividades planificadas del programa de bienestar según lo estipulado en el cronograma y los objetivos establecidos.	(Actividades realizadas del Programa de Bienestar social, excepto capacitaciones en el periodo / Actividades programadas del programa de bienestar social, excepto capacitaciones en el periodo) * 100	Plan de Bienestar de la vigencia	%	100%	Anual	70%	50%	69%	49%	ADRIANA CARREÑO (Subdirectora Administrativa- TH)	ANUAL	ANUAL
GH- Gestión Recurso Humano	Indicador de eficacia	Cumplimiento del plan de capacitación	Mide el grado en que las capacitaciones planificadas han sido efectivamente ejecutadas de acuerdo con el plan establecido.	Número de actividades de capacitación realizadas en el periodo / Número de actividades programadas en el periodo	Plan de capacitaciones de la vigencia	%	Al menos el 95%	Anual	70%	50%	69%	49%	ADRIANA CARREÑO (Subdirectora Administrativa- TH)	ANUAL	ANUAL
GCI- Gestión Control Interno	Indicador de eficacia	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	N. de informes presentados /total de informes solicitados	100% de los informes presentados	%	100%	Semestral	70%	50%	69%	49%	NUBIA LEÓN (JOCI)	SEMESTRAL	SEMESTRAL
GCI- Gestión Control Interno	Indicador de eficacia	Informe ejecutivo anual de Control Interno	Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad	Informe presentado/informe requerido	Informes de CI	%	100%	informe anual presentado en el 1er. trimestre	70%	50%	69%	49%	NUBIA LEÓN (JOCI)	En el Primer Trimestre se presentó el informe ejecutivo de Control Interno correspondiente a la vigencia 2024. Este informe fue radicado y comunicado a la Dirección el 14 de enero de 2025 Cumplimiento 100% Rango Alto Sobresaliente	SEMESTRAL
GCI- Gestión Control Interno	Indicador de eficacia	Porcentaje de hallazgos cerrados en el semestre	Verificar la eficacia de las acciones correctivas implementadas para la subsanación de los hallazgos encontrados en auditorías	Hallazgos cerrados/hallazgos encontrados	Auditorías de CI	%	100%	Anual	70%	50%	69%	49%	NUBIA LEÓN (JOCI)	ANUAL	ANUAL
GCI- Gestión Control Interno	Indicador de eficiencia	Cumplimiento del Plan Anual de Auditorías	Mide el porcentaje de auditorías planificadas que han sido realizadas en el periodo.	Número de auditorías realizadas / Número de auditorías programadas x 100	Plan de auditorías de la vigencia	%	1	Anual	90%	70%	90%	68%	NUBIA LEÓN (JOCI) Nuevo indicador propuesto	ANUAL	ANUAL
GCI- Gestión Control Interno	Indicador de eficiencia	Evaluación de actividades PAAC	Mide el porcentaje de cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano en el periodo correspondiente.	Número de actividades evaluadas / Número de actividades programadas x 100	Plan Anticorrupción y atención al ciudadano dela vigencia	%	1	Cuatrimestral	90%	70%	90%	63%	NUBIA LEÓN (JOCI) Nuevo indicador propuesto	CUATRIMESTRAL	CUATRIMESTRAL
GCI- Gestión Control Interno	Indicador de eficacia	Cumplimiento en la rendición de informes y seguimientos de Ley	Mide el grado en que se entregan los informes y seguimientos requeridos por la legislación dentro de los plazos y condiciones establecidos.	Número de informes y seguimientos de ley presentados oportunamente en el periodo / Número de informes de obligatorio cumplimiento	Informes y seguimiento de ley a rendir	%	1	Anual	90%	70%	90%	63%	NUBIA LEÓN (JOCI) Nuevo indicador propuesto	ANUAL	ANUAL
GC- Gestion de Calidad	Indicador de eficacia	Cumplimiento programa de auditorías	Mide el porcentaje de auditorías planificadas que han sido realizadas en el periodo.	(Número de auditorías realizadas al semestre / Número de auditorías programadas) * 100	Plan de auditorías de la vigencia	%	100%	Semestral	70%	50%	69%	49%	LILIANA DELGADO (Profesional de Calidad) Por definir indicadores	SEMESTRAL	SEMESTRAL

GC- Geston de Calidad	Indicador de eficacia	Mantenimiento del sistema de Calidad	Mide el nivel de cumplimiento de las actividades relacionadas con el mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad, según los estándares establecidos (como ISO 9001 u otros).	(Número de actividades realizadas para el mejoramiento del sistema / Número de actividades programadas para el mejoramiento) * 100	Listado maestro de información	%	100%	Semestral	70%	50%	69%	49%	LILIANA DELGADO (Profesional de Calidad) Por definir indicadores	SEMESTRAL	SEMESTRAL
-----------------------	-----------------------	--------------------------------------	--	--	--------------------------------	---	------	-----------	-----	-----	-----	-----	--	-----------	-----------


NUBIA ESTHER LEON VILLALBA
 Jefe de Oficina de Control Interno