



TABLERO DE INDICADORES	Código:	F-CI-005	Versión:	2.0
	Fecha:	2013/02/18	Página:	1/3

MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESO A 30 DE JUNIO DE 2013

Política	Objetivo de calidad	NOMBRE INDICADOR	Formula indicador	Tipo de Indicador	Meta	Proceso	Resultado	Análisis
La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga es una entidad pública comprometida socialmente con el mejor manejo de los recursos de cesantías del régimen de retroactividad de sus afiliados	1. Garantizar la oportunidad del servicio a nuestros usuarios mediante procesos ágiles y eficientes según los requisitos normativos y de calidad establecidos.	Eficiencia de la gestión	Promedio del tiempo de finalización de trámite - tiempo de inicio del trámite	Eficiencia	< 10 días hábiles	Cesantías del Régimen de Retroactividad	8 días hábiles	Los (8) ocho días hábiles expresado como resultado del periodo corresponde al tiempo entre la radicación de la solicitud y la entrega del pago de las cesantías
	2. Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad.	Participación de la estampilla en el pago de cesantías	(Pago acumulado por cesantías - aportes de cesantías acumulado) / Pago acumulado por cesantías * 100	Eficiencia	50% Anual	Cesantías del Régimen de Retroactividad	69%	El resultado indica que del valor total cancelado por concepto de cesantías a los afiliados en el periodo, el 69% de dicho valor correspondió a recursos de la estampilla de previsión social municipal.
		Eficacia en el pago de cesantías	(Número de solicitudes pagadas / Numero de solicitudes que cumplan requisitos para pago de cesantías) * 100	Eficacia	90% Anual	Cesantías del Régimen de Retroactividad	93%	Durante el periodo del total de cesantías solicitadas se cancelaron el 93% que corresponden a 124 radicaciones
La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga es una entidad pública comprometida socialmente con el mejor manejo de los recursos y el recaudo de la estampilla de Previsión Social Municipal	3. Incrementar la Satisfacción del usuario.	Eficiencia de la gestión	(Valor devoluciones Estampillas / Total recaudo) * 100	Eficiencia	2% del total recaudado	Estampilla de Previsión Social Municipal	1.31%	Del total recaudado por estampillas en el periodo, lo clientes han solicitado devoluciones por valor de \$ 38.419.900 que corresponden al 1.31%
	2. Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad.	Recaudo de estampillas	(Valor recaudado / Valor programado) * 100	Eficacia	100% Anual	Estampilla de Previsión Social Municipal	130.17%	El resultado indica que se ha superado la meta de recaudo para el periodo en la suma de \$678.719.795
La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga es una entidad pública comprometida socialmente con el mejor manejo de los recursos de cesantías del régimen de retroactividad	2. Mantener el nivel de transparencia de la operación de la entidad.	Eficiencia de la gestión de acciones de mejoramiento	Acciones de mejoramiento ejecutadas (proceso control interno y gestión de la calidad) / Acciones de mejoramiento identificadas * 100	Eficiencia	80% Anual	Control Interno y de Gestión	100%	Las acciones de mejoramiento identificadas en el periodo se ejecutaron en su totalidad.



TABLERO DE INDICADORES

Código:	F-CI-005	Versión:	2.0
Fecha:	2013/02/18	Página:	2/3

Política	Objetivo de calidad	NOMBRE INDICADOR	Formula indicador	Tipo de Indicador	Meta	Proceso	Resultado	Análisis
de sus afiliados y el recaudo de la estampilla de Previsión Social Municipal		Cumplimiento del Plan General de Auditorías	Actividades ejecutadas / Actividades planeadas *100	Eficacia	90% Anual	Control Interno y de Gestión	100%	Las auditorías se han ejecutado en su totalidad conforme al plan de auditorías.
		Cumplimiento del Plan de Acción	Metas Ejecutadas / Metas programadas * 100	Eficacia	90% Anual	Control Interno y de Gestión	100%	La Oficina de Control Interno ha ejecutado la totalidad de actividades programadas para el periodo.
Garantizando satisfacción a sus clientes mediante servicios ágiles y modernos que cubran sus necesidades y expectativas	3. Incrementar la Satisfacción del usuario.	Satisfacción de usuario cesantías	Sumatoria evaluaciones de satisfacción del usuario de cesantías / Numero de afiliados evaluadas * 100	Efectividad	90% Anual	Gestión de la Calidad y Mejora Continua	100%	Los usuarios de las cesantías del régimen de retroactividad manifiestan su conformidad con el servicio
		Satisfacción del usuario de estampillas	Sumatoria evaluaciones de satisfacción del usuario de estampillas /Numero de personas evaluadas * 100	Efectividad	90% Anual		100%	Los clientes que adquieren las estampillas en las instalaciones de la entidad, catalogan el servicio como excelente.
		Oportunidad en la atención de quejas, reclamos y sugerencias:	Fecha de recibo de quejas, reclamos y sugerencias – fecha de respuesta de quejas, reclamos y sugerencias	Eficacia	10 días hábiles	Gestión Administrativa	6 días	Los reclamos y sugerencias presentadas por los clientes se resolvieron a través de sesiones con la participación del Director General, el Jefe de Oficina Control Interno y el responsable del buzón
		Atención derechos de petición	Fecha de recibo de derechos de petición - fecha de repuesta de derechos de petición	Efectividad	10 días hábiles		4.36 días	La atención de los derechos de petición es oportuna, su trámite en promedio es de 4.36 días
a través de procesos enfocados a la mejora continua y excelencia empresarial.	4. Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Cumplimiento de metas consagradas en el Planes de Acción Institucional	Meta alcanzada / Meta propuesta * 100	Eficacia	90% Anual	Dirección y Planeación	93.33%	Del total de las metas previstas en los planes de acción por dependencia, se han ejecutado en un 93.33%
		Expedientes consultados en archivo central	Cantidad de documentos consultados por Serie / Total de expedientes consultados	Eficiencia	Máximo 20%	Gestión Documental y de Archivo	6.94%	La serie de mayor consulta corresponde a las Resoluciones, las cuales fueron solicitadas con el fin de validar la información sobre el reconocimiento y pago de cesantías a los afiliados.



TABLERO DE INDICADORES

Código:	F-CI-005	Versión:	2.0
Fecha:	2013/02/18	Página:	3/3

Política	Objetivo de calidad	NOMBRE INDICADOR	Formula indicador	Tipo de Indicador	Meta	Proceso	Resultado	Análisis
		Generación Información Contable	Estados financieros publicados antes del día 20 cada mes / meses del año * 100	Efectividad	100% Anual	Gestión Financiera y Presupuestal	100%	La información financiera se mantiene actualizada y por meses en la cartelera de la entidad
		Excedentes financieros	Presupuesto de egresos ejecutado / presupuesto de ingresos ejecutados * 100	Eficiencia	20% Anual		87.28%	Este valor corresponde al resultado de descontar del total de los ingresos de la vigencia los gastos de la misma, lo cual le generó a la entidad
		Evaluación del desempeño	Sumatoria de evaluaciones de desempeño / Numero de Personas evaluadas	Efectividad	4.0 Puntos	Gestión del Talento Humano	4.27	La calificación del desempeño del personal supera la meta para el periodo
a través de procesos enfocados a la mejora continua y excelencia empresarial.	4. Asegurar el control de los procesos y mejoramiento continuo	Evaluación de proveedores	Sumatoria de evaluaciones de contratos terminados / Numero de proveedores evaluadas	Efectividad	4.0 Puntos	Gestión Contractual	4.0	Los resultados corresponden a la evaluación de un contrato finalizado en el primer semestre de 2013.
		Ejecución del plan de Compras	Bienes y servicios adquiridos y prestados / Necesidades de bienes y servicios programadas * 100	Eficiencia	80% Anual	Gestión Contractual	87%	Durante el primer semestre de 2013, se programó ejecutar 31 contratos de los cuales se gestionaron en el mismo periodo 27 superando la meta establecida en el proceso
		Eficiencia del Comité de Conciliaciones	Actividades ejecutadas por el Comité / Actividades Ejecutadas * 100	Eficiencia	90% Anual	Gestión Administrativa	100%	Durante el primer semestre de 2013, se adelantaron 2 sesiones del Comité de Conciliaciones, con el apoyo del profesional contrata por la entidad
		Cumplimiento al plan de mantenimiento del equipo de cómputo	Diagnósticos y/o reparaciones / Plan de mantenimiento * 100	Eficacia	90% Anual	Gestión del recurso Físico	100%	Los 14 equipos de que dispone la entidad han sido objeto de mantenimiento, cumpliendo con el propósito del mantenimiento preventivo y correctivo.
		Rotación de elementos de oficina	Elementos de oficina entregados / Stop de almacén * 100	Eficiencia	30% Anual		27%	Indica que del total de los bienes disponibles en almacén se han repartido a junio 30 de 2013 el 73% logrando mantener en el stop de inventario conforme a la meta prevista.