INDICADORES OBJETIVOS PLANACION ESTRATEGICA AÑO 2017

Perspectiva	No.	Objetivos Estratégicos	Descripción	No.	Indicador	Intención del Indicador	Fórmula	Unidad de Medición	Número de decimales	Mayor es mejor?	Frecuencia de Actualización	Area Responsable del Indicador	Responsable de reportar la información	Fuentes y Métodos de información	Meta
Rentabilidad	1	Optimizar el flujo financiero del Fondo	Este objetivo pretende hacer uso de los mejores practicas en la gestión de recursos, procesos de afiliación, recaudo de cartera	1	Cumplimiento del presupuesto	Medir el cumplimiento de la ejecución presupuestal	Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Asignado	Porcentaje	2	si	trimestral	SAF	SAF	SIF y soportes .	90%
				2	Cumplimiento de afiliaciones propuestas	Medir el cumplimiento en la meta planificada de afiliaciones propuestas	N° de afiliaciones acumuladas realizadas /No. De afiliaciones propuestas para la vigencia	Porcentaje	2	si	Trimestral	SIF y Grupo de afiliaciones	SIF y Grupo de afiliaciones.	SIF y soportes .	100%
				3	Cartera	Eficacia del cobro de cartera	Recaudo de cartera del periodo/meta establecida del periodo.	Porcentaje	2	si	Trimestral	SIF y Oficina Jurídica	SIF y Oficina Jurídica.	SIF y soportes .	90%
	2	Efectuar reconocimientos y pagos con optimización de la operación	Este objetivo describe el uso eficiente de recursos y procesos para la obtención de los resultados esperados	1	Optimización en la resolución de solicitudes de pensión	Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de pensiones por vejez, invalidez, sobrevivientes y de indemnización sustitutiva de manera trimestral, una vez haya cumplido todos los requisitos	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de pensiones a partir del cumplimiento de requisitos / N° de resoluciones de pensión (que cumplieron requisitos)	Unidades	0	No	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	SPE	120
				2	Optimización en la resolución de solicitudes de cesantías	Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de cesantías (definitivas, parciales y retroactivas), una vez haya cumplido todos los requisitos	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de cesantías a partir del cumplimiento de requisitos / N° de resoluciones de cesantías (que cumplieron requisitos)	Unidades	0	No	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	SPE	30
				3	Optimización en la resolución de solicitudes de auxilios funerarios	Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de auxilios funerarios, una vez han cumplido todos los requisitos	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de auxilios funerarios (que cumplieron requisitos) / N° de resoluciones de auxilios funerarios (que cumplieron requisitos)	Unidades	0	No	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	SPE	15
				4	Optimización en la resolución de solicitudes de cuotas partes y bonos pensionales	Mide la optimización a través de la disminución del tiempo promedio utilizado en la resolución de solicitudes de reconocimiento de cuotas partes pensionales y cupones de bono pensional, una vez han cumplido todos los requisitos	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de cuotas partes y bonos pensionales a partir del cumplimiento de los requisitos / N° de resoluciones de cuotas partes y bonos (que cumplieron requisitos)	Unidades	0	No	Trimestral	Subdirección de Prestaciones Económicas	Subdirección de Prestaciones Económicas	SPE	30
	3	Aumentar visibilidad y transparencia	Este objetivo describe las actividades que se deben desarrollar para dar a conocer la gestión del Fondo a la población objetivo y garantizar el acceso a la información según la normatividad vigente	1	Rendición de cuentas y conversatorio.	Comunicar a los usuarios y la ciudadanía el resultado de la gestión y los servicios de la entidad	Audiencia pública de rendición de cuentas y conversatorios realizados	Unidad	0	si	Anual	Oficina de planeación	Oficina de planeación	Gerencia de procesos del Fondo	3
				2	Publicación WEB de información.	Cumplimiento de las publicaciones vía web establecida por el Gobierno en Línea	Número de documentos publicados en la web /Número de total de publicaciones definidas por Gobierno en Línea	Porcentaje	0	Si	Trimestral	Oficina de planeación	Oficina de planeación / Profesional encargado Oficina de planeación	Procesos	100%
Usuario	1	Efectuar campañas de divulgación	Este objetivo pretende medir el impacto como resultado de las campañas de divulgación de servicios del Fondo	1	Eficacia en la resolución de las solicitudes de afiliación.	Medir la eficacia en la atención de las solicitudes de afiliación	N° DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO / N° DE SOLICITUDES DE AFILIACIÓN RADICADAS	Porcentaje	0	N/O	Trimestral	Grupo de Afiliaciones de historia laboral	Grupo de Afiliaciones de historia laboral.	Formularios de afiliación y solicitudes.	100%
	2	Mejorar continuamente el servicio al usuario	Este objetivo pretende la mejora continua como resultado de la atención al usuario por el cumplimiento de sus necesidades acorde con el marco normativo	1	QRD	Eficacia en la atención y respuesta de los quejas, reclamos y denuncias (QRD) interpuestas por los usuarios	QRD atendidas eficazmente/Número total de QRD radicados	Porcentaje	1	si	Trimestral	Atención al usuario	Jefe de procesos de atención al usuario	Sistema Orfeo y página WEB	100%
				2	Encuestas de satisfacción	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención de sus solicitudes	Numero de personas satisfechas/Número total de personas encuestadas	Unidades	2	si	Anual	Atención al usuario	Jefe de procesos de atención al usuario	Sistema Orfeo y página WEB	90%
	3	Optimizar los estándares de atención al usuario	Este objetivo pretende establecer acciones que permitan medir el cumplimiento de la aplicación y mejora de los estándares de atención al usuario	1	Peticiones	Medir la eficacia de la atención de las peticiones dentro de los términos de ley	Peticiones con respuesta oportuna/Número total de peticiones recibidas	Porcentaje	0	si	Trimestral	Afiliación, Prestaciones económicas, Jurídica, Atención al usuario.	Jefes de procesos involucrados	Sistema Orfeo	100%
Aprendizaje y crecimiento	4	Implementar, sostener y mantener una plataforma integral de tecnologías de la información.	Este objetivo tiene como fin hacer uso de los mejores practicas tecnológicas, para brindar un servicio eficiente e integral como eje transversal en el Fondo, a favor de sus usuarios internos y externos.	1	Oportunidad en la atención de las incidencias y requerimientos.	Medir el número de las incidencias que se cumplieron en los tiempos predeterminados	Número de casos atendidos dentro del tiempo establecido/Número total de casos	Porcentaje	1	si	Trimestral	SAF Mesa de ayuda	Ingeniero responsable de mesa de ayuda	Aplicativo OTI TICKET	90%
	5	Fortalecer las competencias del talento humano	Este objetivo busca que, a través de la capacitación, se genere valor agregado a las funciones realizadas por el servidor público que le permita desempeñar con calidad y eficiencia su cargo o rol acorde con su perfil.	1	Eficacia en la ejecución programa de capacitación.	Medir el número de eventos de capacitación efectiva, entre realizados durante un periodo evaluado	(Capacitaciones realizadas/Capacitaciones programadas) *100	Porcentaje	2	Si	Trimestral	Coordinación Talento Humano	Coordinador de Talento Humano	Carpeta de evidencias plan de formación	90%
				2	Impacto en las capacitaciones realizadas	Mide el impacto de las capacitaciones en la eficacia y eficiencia en el SGC	Evaluación del impacto de las capacitaciones	Unidades	2	Si	Trimestral	Coordinación Talento Humano	Coordinador de Talento Humano	Carpeta Evaluación del impacto de las capacitaciones	4.0

SEGUIMIENTO REALIZADO POR LA OFICINA DE PLANEACION AÑO 2017

Medición 1er. Trimestre	Descripcion de la medicion Indicador 1er. Trimestre 2017 (registrar el universo y datos para el calculo del Indicador y su descripción)	Indicador	Medición 2do. Trimestre	Descripcion de la medicion Indicador 2do. Trimestre 2017 (registrar el universo y datos para el calculo del Indicador y su descripción)	Indicador	Medición 3er. Trimestre	Descripcion de la medicion Indicador 3er. Trimestre 2016 (registrar el universo y datos para el calculo del Indicador y su descripción)	Indicador
20,39%	De acuerdo al seguimiento, se solicito al area de bienes y servicios entregara la información respecto del cumplimiento del presupuesto de la Entidad en el primer trimestre del año 2016, facilitandose el informe correspondiente a la oficina de planeación, de donde se sustrajo el avance del indicador para el año 2017	Presupuesto Ejecutado ($ 59.283.948.364,8) / Presupuesto Asignado ($290.755.789.000) = **20,39%**	43.74%	De acuerdo al seguimiento, se solicito al area de bienes y servicios entregara la información respecto del cumplimiento del presupuesto de la Entidad en el segundo trimestre del año 2016, facilitandose el informe correspondiente a la oficina de planeación, de donde se sustrajo el avance del indicador para el año 2017 con corte junio 30	Presupuesto Ejecutado ($127.194.951.605,94) / Presupuesto Asignado ($290.755.789.000) = **43,74%**	64.65%	De acuerdo al seguimiento, se solicito al area de bienes y servicios entregara la información respecto del cumplimiento del presupuesto de la Entidad en el tercer trimestre del año 2016, facilitandose el informe correspondiente a la oficina de planeación, de donde se sustrajo el avance del indicador para el año 2017 con corte septiembre 30	Presupuesto Ejecutado ($87,871,596,481) / Presupuesto Asignado ($290.755.789.000) = **64,65%**
17,7%	De acuerdo al seguimiento realizado por el área de planeación, el área de afiliaciones reportó la realización de 16 afiliaciones para el primer trimestre del año 2017 sobre la meta destinada para la vigencia que son 90.	N° de afiliaciones acumuladas realizadas (16) / No. De afiliaciones propuestas para la vigencia (90) = 17,7%	43.3%	De acuerdo al seguimiento realizado por el área de planeación, el área de afiliaciones reportó la realización de 23 afiliaciones para el segundo trimestre del año 2017 sobre la meta destinada para la vigencia que son 90.	N° de afiliaciones acumuladas realizadas (16) + (23) / No. De afiliaciones propuestas para la vigencia (90) = 43,3%	61.3%	De acuerdo al seguimiento realizado por el área de planeación, el área de afiliaciones reportó la realización de 18 afiliaciones para el tercer trimestre del año 2017 sobre la meta destinada para la vigencia que son 90.	N° de afiliaciones acumuladas realizadas (16) + (23) + (18) / No. De afiliaciones propuestas para la vigencia (90) = **61,3%**
3,95%	1. Dentro del analisis de cartera se realizo la verificacion de las liquidaciones de 38 entidades correspondiente a 369 periodoscobro. 2. El cronograma de visitas se presento en el comité extraordinario de cartera mediante acta No 4 de la sesión de 29 de marzo de 2017. 3. La meta programada de recaudo de cartera era el mejoramiento en un 10% con respecto al año anterior. El año anterior fue de $1.200.952.837,25, por lo que incluyendo 10% de este año debe ascender a $8.321.049.000. A corte primer trimestre el recaudo fue $ 383.163.832,51 equivalente al 4,93% 4. En cuanto al envío de comunicaciones electronicas se explica que la facturacion de las cuotas partes de enero se realizo finicamente en febrero y la reteneción de su cobro se fue en marzo mediante comunicacion electronica. En cuanto al recaudo se envio mediante jurisdicción coactiva el valor recaudado a 31 de Diciembre de 2016 fue de 46.501.777.647,86 que sumado el 10% la meta para el 2017 era de $1.151.955.413. En tal sentido se hace la sumatoria de las dos cuentas para determinar el total general de cartera para la Entidad.	Recaudo efectuado por cartera trimestral año 2017 ($ 383.163.832,51) / Meta programada de recaudo de cartera 2017 ($8.321.049.000) = 4,93% **JURISDICCION COACTIVA:** Recaudo efectuado por cartera trimestral año 2017 ($ 1.169.087.208,52) / Meta programada de recaudo de cartera 2017 ($ 51.151.955.413) = 2,3% **TOTAL GENERAL** Recaudo efectuado por cartera trimestral año 2017 ($ 552.251.040) / Meta programada de recaudo de cartera 2017 ($ 60.473.004.413) = **3,95%**	51,60%	1. Dentro del analisis de cartera se realizo la verificacion de las liquidaciones de 34 entidades correspondiente a 435 periodoscobro. 2. De conformidad con el cronograma de visitas aprobado en el Comite de cartera en el segundo trimestre de 2017 se realizaron 13 visitas. 3. La meta programada de recaudo de cartera era el mejoramiento en un 10% con respecto al año anterior. El año anterior fue de $8.200.952.837,25, por lo que incluyendo 10% de este año debe ascender a $9.021.049.000. A corte segundo trimestre el recaudo fue $23.503.058.627,08 equivalente al 26,35%. Dentro del seguimiento efectuado, el grupo de cartera manifestó que la cifra de recaudo para el primer trimestre no fue de $ 383.163.832,51 sino de $10.177.694.547,78, por lo que se procede ajustar el indicador. En el mismo sentido se procede ajustar el indicador del primer trimestre respecto de cobro coactivo en tanto que la cifra ajustada de recaudo a marzo de 2017 es $ 1.657.680.144,62. A junio de 2017, la cifra de recaudo se tiene por $ 2.063.426.822,98. 4. Se verificó que el Grupo de Cartera continua con el envío de las comunicaciones electronicas instando a los deudores de manera persuasiva el pago de la facturación.	Recaudo efectuado por cartera trimestral año 2017 ($10.177.694.547,78)+($13.255.364.079,28) / Meta programada de recaudo de cartera 2017 ($ 60.473.004.000) = 26,35% **JURISDICCION COACTIVA:** Recaudo efectuado por cartera trimestral año 2017 ($1.657.680.144,62)+ ($ 263.426.822,98) / Meta programada de recaudo de cartera 2017 ($ 51.151.955.413) = 3,2% **TOTAL GENERAL** Recaudo efectuado por cartera trimestral año 2017 ($8.454.175.594,66) / Meta programada de recaudo de cartera 2017 ($ 60.473.004.413) = 14,0%	54.13%	Para este trimestre se destaca que mediante comité de desarrollo administrativo del día 8 de agosto del año 2017, se decidió cambiar la meta programada para el recaudo de cartera de 2017 a $ 56.000.000.000. 1. Dentro del analisis de cartera se realizo la verificación de las liquidaciones de 38 entidades correspondiente a 274 periodoscobro. 2. Durante este trimestre no se realizaron visitas, en razón a la escasez de los recursos para financiar los desplazamientos de los funcionarios, no obstante se envió invitación a 5 entidades deudoras para realizar mesas de trabajo en FONPRECON con el fin de lograr la deuda y buscar alternativas de solución para el pago de la misma. 3. El recaudo del tercer trimestre de 2017 fue de $29.131.316.311,09, sobre que sumado a los recaudos de los dos trimestres anteriores, arroja como resultado de los recaudos con corte a 30 de septiembre de 2017 la suma de $12.664.374.838,15, equivalente al 94,04% de la meta programada para la vigencia de 2017. 4. Se verificó que el Grupo de Cartera continua con el envío de las comunicaciones electrónicas instando a los deudores de manera persuasiva el pago de la facturación	($10.177.694.547,78)+($13.255.364.079,28) + ($29.131.316.311,09) / Meta programada de recaudo de cartera 2017 ($56.000.000.000) = 94,04% **JURISDICCION COACTIVA:** Recaudo efectuado por cartera trimestral año 2017 ($9768946194,58)+ ($8727171194,20)+ ($12125592,80) / Meta programada de recaudo de cartera 2017 ($ 51.151.955.413) = 100 = 20 % Meta programada de recaudo de cartera 2017 ($ 51.151.955.413) **TOTAL GENERAL** Recaudo efectuado por cartera trimestral año 2017 (28.454.175.594,66) + (29.131.316.311,09) + (10125592,80) / Meta programada de recaudo de cartera 2017 ($60.473.004.413) = 94,12%
21,5	para la medición del primer trimestre de 2017 se utilizan; 26 solicitudes de vejez, invalidez, sobrevivientes e indemnización sustitutiva, que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 560 días hábiles, por lo que 560 dividido 26, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de pensiones a partir del cumplimiento de requisitos (560 días hábiles) / N° de resoluciones de pensión (que cumplieron requisitos) (26 solicitudes que cumplieron requisitos) = 21.5	20.79	para la medición del segundo trimestre de 2017 se utilizan; 29 solicitudes de vejez, invalidez, sobrevivientes e indemnización sustitutiva, que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 603 días hábiles, por lo que 603 dividido 29, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de pensiones a partir del cumplimiento de requisitos ($603 días hábiles) / N° de resoluciones de pensión (que cumplieron requisitos) (29 solicitudes que cumplieron requisitos) = 20.79	18	para la medición del tercer trimestre de 2017 se utilizan; 21 solicitudes de vejez, invalidez, sobrevivientes e indemnización sustitutiva, que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 369 días hábiles, por lo que 369 dividido 21, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de pensiones a partir del cumplimiento de requisitos (369 días hábiles) / N° de resoluciones de pensión (que cumplieron requisitos) (21 solicitudes que cumplieron requisitos) = 18
17,8	para la medición del primer trimestre de 2017 se utilizan 16 solicitudes de cesantías que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 285 días hábiles, por lo que 285 dividido 16, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de cesantías a partir del cumplimiento de requisitos (284 días hábiles) / N° de resoluciones de cesantías (que cumplieron requisitos) (16 solicitudes de cesantías que cumplieron requisitos= = 17.8	15.70	para la medición del segundo trimestre de 2017 se utilizan 17 solicitudes de cesantías que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 267 días hábiles, por lo que 267 dividido 17, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de cesantías a partir del cumplimiento de requisitos ($267 días hábiles) / N° de resoluciones de cesantías (que cumplieron requisitos) ($17 solicitudes de cesantías que cumplieron requisitos= = 15.7	11	para la medición del segundo trimestre de 2017 se utilizan 23 solicitudes de cesantías que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 260 días hábiles, por lo que 260 dividido 23, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de cesantías a partir del cumplimiento de requisitos (260 días hábiles) / N° de resoluciones de cesantías (que cumplieron requisitos) (23 solicitudes de cesantías que cumplieron requisitos= = 11
12,8	para la medición del primer trimestre de 2017 se utilizan 7 solicitudes de auxilios que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 90 días hábiles, por lo que 90 dividido 7, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de auxilios funerarios (que cumplieron requisitos) (90 días hábiles utilizados) / N° de resoluciones de auxilios funerarios (que cumplieron requisitos) (7 solicitudes de auxilo que cumplieron requisitos) = 12.8	12,25	para la medición del segundo trimestre de 2017 se utilizan 4 solicitudes de auxilios que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 49 días hábiles, por lo que 49 dividido 4, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de auxilios funerarios (que cumplieron requisitos) ($49 días hábiles utilizados) / N° de resoluciones de auxilios funerarios (que cumplieron requisitos) (4 solicitudes de auxilo que cumplieron requisitos) = 12.25	12	para la medición del tercer trimestre de 2017 se utilizan 7 solicitudes de auxilios que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 84 días hábiles, por lo que 84 dividido 7, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de auxilios funerarios (que cumplieron requisitos) ($84 días hábiles utilizados) / N° de resoluciones de auxilios funerarios (que cumplieron requisitos) (7 solicitudes de auxilo que cumplieron requisitos) = 12.25
21,0	para la medición del primer trimestre de 2017 se utilizan 6 solicitudes de bonos y cuotas partes que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 126 días hábiles, por lo que 126 dividido 6, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de cuotas partes y bonos pensionales a partir del cumplimiento de los requisitos (126 días hábiles utilizados) / (6 solicitudes de cuotas parte y bones que cumplieron requisitos) = 21	17.5	para la medición del segundo trimestre de 2017 se utilizan 2 solicitudes de bonos y cuotas partes que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 35 días hábiles, por lo que 35 dividido 2, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de cuotas partes y bonos pensionales a partir del cumplimiento de los requisitos ($5 días hábiles utilizados) / N° de resoluciones de cuotas partes y bonos (que cumplieron requisitos) (2 solicitudes de cuotas parte y bones que cumplieron requisitos) = 17.5	12	para la medición del segundo trimestre de 2017 se utilizan 7 solicitudes de bonos y cuotas partes que cumplieron requisitos, las cuales suman entre todas 84 días hábiles, por lo que 84 dividido 7, es el resultado del indicador, hay que recordar que para este indicador entre menor sea el resultado respecto a la meta, es mejor.	∑ de días hábiles utilizados en la resolución de cuotas partes y bonos pensionales a partir del cumplimiento de los requisitos ($84 días hábiles utilizados) / N° de resoluciones de cuotas partes y bonos (que cumplieron requisitos) (7 solicitudes de cuotas parte y bones que cumplieron requisitos) = 17.5
	Dentro de la estrategia de rendición de cuentas no se encuentran actividades programadas para cumplimiento en el primer trimestre del año 2017.	Audiencia pública de rendición de cuentas y conversatorios realizados		Dentro de la estrategia de rendición de cuentas no se encuentran actividades programadas para cumplimiento en el segundo trimestre del año 2017.	Audiencia pública de rendición de cuentas y conversatorios realizados		El 31 de agosto de 2017 FONPRECON realizo la audiencia publica de rendición de cuentas en el auditorio del Departamento Administrativo de la Función Pública, previa invitación realizada a sus grupos de valor y organos de control, por medios presenciales, avisos de prensa, boletin del consumidor y en la pagina web de la entidad como se observa en el siguiente link: http://www.fonprecon.gov.co/index.php/noticias/item/rendicion-de-cuentas-2017	Audiencia pública de rendición de cuentas y 2 talleres realizados
77,4%	1. Se entrego por parte de la subgerencia administrativa una matriz de documentos que han de ser publicados por el area conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y Decreto 103 de 2015. 2. En cuanto al envío de la documentación a publicar SAF se realizaron 71 contratos y se publicaron 58 en el SECOP. Los 13 restantes se publican automáticamente por ser generados a traves de la tienda virtual del Estado Colombiano. Los celebrados mediante contratación directa se publicaron los estudios previos y los informes de supervision mensuales enviados por los supervisores de los contratos. Los que son mediante modalidad de minima cuantia se publica todo el proceso equivalente a estudios previos, invitacion, actas de audiencia, aceptación de oferta, oferta, formato de evaluación, contrato e informe de suspensión mensual. En cuanto a la modalidad de minima cuantia fueron 5 dentro de los 58, los cuales se encuentra publicado todos los documentos del proceso. En el proceso de Contabilidad se muestra que para el trimestre los documentos a publicar en pagina web son el Balance General y Estados Financieros, Economicos, Social y Ambiental y Estado de Cambios en el patrimonio, notas del estados financieros, dictamenes del revisor fiscal y calculo actorial, los cuales se publican una vez al año y para el particular se publicaron en marzo de 2017 por medio de la pagina web.	# de documentos remitidos para publicación (55) / # de documentos requeridos (71) = 77.4%	84.5%	En cuanto al envio de la documentación a publicar en la página web de la Entidad, se recibieron 130 archivos que fueron publicados oportunamente. Se publicaron en contratación 27 archivos, en Politicas y Planes 1 archivo, en indicadores 14 archivos, en documentos, en politicas, planes, programas, proyectos, normas, convocatorias, peticiones, quejas y reclamos y suscripciones notificaciones de correo se publicaron 54 documentos, en presupuesto 1 documento, indicadores y seguimientos 17 documentos y otros documentos 10.	# de documentos remitidos para publicación (60) / # de documentos requeridos (71) = **84,5%**	98.5%	En cuanto al envio de la documentación a publicar en la página web de la Entidad, se recibieron 179 archivos que fueron publicados oportunamente. Se publicaron en contratación 27 archivos, en Politicas y Planes 1 archivo, en indicadores 14 archivos, en indicadores y seguimiento 32 archivos, en presupuesto 1 archivo, en informes 23 archivos, en proyectos de normatividad 22 archivos, en noticias 2 archivos, en convocatorias 1 archivo, en estadistica para peticiones, quejas y reclamos 1 archivo, en peticiones, quejas y reclamos 51 archivos, suscriptores viva comunicacion correo electronico 4 archivos.	# de documentos remitidos para publicación (70) / # de documentos requeridos (71) = **98,5%**
100%	De acuerdo al seguimiento realizado por el área de planeación, el area de afiliaciones reporto 16 solicitudes de afiliación, las cuales se informó que fueron resueltas en su totalidad.	N° DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO (16) / N° DE SOLICITUDES DE AFILIACIÓN RADICADAS (16) = 100 =100	100%	De las 23 solicitudes de afiliación radicadas durante el segundo trimestre de 2017, todos fueron viables por cuanto FONPRECON tiene dentro de su procedimiento de afiliación un requisito de estudio previo el cual permite confirmar la viabilidad del trasladado antes de efectuar la radicación.	N° DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO (23) / N° DE SOLICITUDES DE AFILIACIÓN RADICADAS (23) = 100 =100	100%	De las 18 solicitudes de afiliación radicadas durante el tercer trimestre de 2017, todos fueron viables por cuanto FONPRECON tiene dentro de su procedimiento de afiliación un requisito de estudio previo el cual permite confirmar la viabilidad del trasladado antes de efectuar la radicación.	N° DE SOLICITUDES DE AFILIACION LEGALIZADAS EN TIEMPO (57) / N° DE SOLICITUDES DE AFILIACIÓN RADICADAS (57) = 100 =100
100%	En materia de quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones o sugerencias se recibieron cinco (5) reclamos los cuales ocupan el 0,7% de los PQRD de FONPRECON, cuatro (4) de los cuales pertenecen al mismo proceso de sustitución pensional y uno (1) concerniente a descuento de libranza. En este aspecto, la oficina de Calidad y atención al Usuario analizó cada uno de los reclamos con el fin de establecer la realización de planes de acción o mejora y la formulación o no de acciones preventivas o correctivas dentro del sistema de gestión de la calidad, sin embargo en el estudio realizado se evidenció que los reclamos fueron atendidos y que en el fondo de cada asunto no se encontraron circunstancias que ameritaran el inicio de plan de mejoramiento alguno.	QRD atendidas eficazmente (5) / x 100 = 100% Número total de QRD radicados (5)	100%	En materia de quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones o sugerencias se recibieron cuatro (4) reclamos los cuales ocupan el 0,7% de los PQRD del segundo trimestre de FONPRECON y una (1) felicitación que ocupa el 0.04%. Todas ellas atendidas por los responsables	QRD atendidas eficazmente (5) + (5) / x 100 = 100% Número total de QRD radicados (10)	100%	En materia de quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones o sugerencias se recibieron cuatro (4) reclamos los cuales ocupan el 0,7% de los PQRD del segundo trimestre de FONPRECON y una (1) felicitación que ocupa el 0.04%. Todas ellas atendidas por los responsables	QRD atendidas eficazmente (5) + (5) + (4) / x 100 = 100% Número total de QRD radicados (14)
0,00	Dentro del primer trimestre del año 2017, no se realizó encuesta de satisfacción en tanto que no se tiene prevista para el periodo.	Numero de personas satisfechas / Número total de personas encuestadas = 0		Dentro del primer trimestre del año 2017, no se realizó encuesta de satisfacción en tanto que no se tiene prevista para el periodo.	En el mes de Agosto del año 2017, la oficina de atención al usuario inicio la realización de encuestas de satisfacción al usuario en medio fisico, cuya finalización se encuentra prevista para el mes de Diciembre del año 2017.		En el mes de Agosto del año 2017, la oficina de atención al usuario inicio la realización de encuestas de satisfacción al usuario en medio fisico, cuya finalización se encuentra prevista para el mes de Diciembre del año 2017.	Se encuentra en realización
99%	Dentro del primer trimestre se reportaron 762 Peticiones las cuales fueron todas objeto de respuesta. Adicionalmente se realizó el seguimiento a su oportunidad como se demuestra en indicador.	Peticiones con respuesta oportuna (762) / x 100= 99% Número total de peticiones recibidas (762)	99%	Dentro del segundo trimestre se reportaron 2779 Peticiones las cuales fueron atendidas. Adicionalmente se realizó el seguimiento a su oportunidad como se demuestra en indicador.	Peticiones con respuesta oportuna (762) + (2717) / x 100= 99% Número total de peticiones recibidas (762) + (2779) =3541	99.64%	Dentro del tercer trimestre se reportaron 2962 Peticiones las cuales fueron atendidas. Adicionalmente se realizó el seguimiento a su oportunidad como se demuestra en indicador.	Peticiones con respuesta oportuna (762) + (2717) + (2962) = 6471 / x 100= **99,64%** Número total de peticiones recibidas (762) + (2779) +(2962)= 6484
95%	De acuerdo con el seguimiento realizado por la oficina asesora de planeación a 31 de marzo de 2017, se registraron 153 requerimientos de los cuales se atendieron de manera efectiva 146, 6 se cerraron por pruebas y errores en la ejecución y 1 se encontraba abierto en el sistema.	Número de casos atendidos dentro del tiempo establecidos (146) / x 100=95% Número total de casos (153)	97.2%	De acuerdo con el seguimiento realizado por la oficina asesora de planeación a 30 de junio de 2017 se registraron 102 requerimientos de los cuales se atendieron de manera efectiva en su totalidad	Número de casos atendidos dentro del tiempo establecidos (146) + (102) = 248 / x 100=97,2% Número total de casos (153) + (102) = 255	100%	Durante el tercer trimestre del año 2017 se presentaron 106 casos de soporte los cuales fueron atendidos por el personal de la oficina de tecnologias. Discriminados en 62 requerimientos los cuales correspondieron a 02 de Software y 60 de Hardware. Y 44 incidentes correspondieron a 06 de Software y 38 de Hardware, todo lo anterior de acuerdo a la estadistica generada desde la plataforma de gestion de soporte OSTicket.	Número de casos atendidos dentro del tiempo establecidos (106) / x 100=100% Número total de casos (106)
100%	Para la primera actividad se evidencia la realización del cronograma para las actividades de bienestar y capacitación vigencia 2017. En cuanto a las actividades de capacitación y bienestar se relaca: CAPACITACION: Actualización reforma tributaria: Se realizó el 31 de enero de 2017 con participación de 3 funcionarios. Evaluación del Desempeño: Se realizó el 2 y 3 de febrero y participo 1 funcionario, la cual tuvo una calificación de 4,5 y fue debidamente retroalimentada en la Entidad. Archivo y Gestion Documental: Inicio el 23 de febrero de 2017 y finalizó el 31 de marzo con la participación de 3 funcionario. Tablas Contables y sus efectos: Se realizó en el Ministerio de Hacienda y participaron 3 funcionarios. Administración y Evaluación del riesgo operativo: SE RALIZO EL 31 DE MARZO DE 2017, con la participación de 16 personas.	Actividades de Capacitacion y de bienestar realizadas (6 actividades realizadas) / x100= Capacitaciones y bienestar programadas (6)	100%	En cuanto a las actividades de capacitación y bienestar se relaca: CAPACITACION: 1. Diplomado en Gestion de la Informacion, con la participacion de 1 funcionaria. Capacitacion Contratacion Estatal con 2. ESAP y otra con 3. Colombia Compra Eficiente contando con la asistencia de 5 funcionarios. 4. Seminario de actualización en acceso laboral y acceso sexual con asistencia de 5 funcionarios. BIENESTAR: Para el trimestre 2017 se estableció un 5. programa de pausas activas la cuales fueron realizadas diariamente 6. En el mes de abril se realizo la semana de la salud en la que participaron todos los servidores de la Entidad. 7. Se realizo en coachin en el tomario de inteligencia emocional y proyecto de vida y asistieron 14 funcionarios.8. Se realizo la jornada del día del servidor público y evaluacion a mejores funcionario que incluyo la participacion de todos los servidores de forgnecion. 9. Se llevo a cabo los olimpiadas deportivas igual con la participacion de todos los servidores de FONPRECON.	Actividades de Capacitacion y de Bienestar realizadas (6 actividades realizadas) + (8 actividades) / x100 =100% Capacitaciones y Bienestar programadas (11)	100%	Dentro del seguimiento realizado se puede observar que se cumplieron las actividades de bienestar y capacitación programadas, de la siguiente manera: Capacitacion. En el mes de julio y agosto se continua con una capacitacion de gestion del conocimiento y asisto la oficina juridica; en septiembre se hizo un taller de competencias digitales en excel en donde asistieron 13 funcionarios. En bienestar se programa la jornada de integracion de los funcionarios que fue el 29 de septiembre donde participaron todos los servidores y se continuo con el programa de pausas activas y de tamizaje cardiovascular	Actividades de Capacitacion y de Bienestar realizadas (6 actividades realizadas) + (8 actividades) + (3 actividades) / x100 =100% Capacitaciones y Bienestar programadas para el trimestre. (18)
4,3	De acuerdo con el seguimiento realizado por la oficina asesora de planeación, se tomaron las capacitaciones evaluadas que fueron 2 una por 4.5 y otra por 4.0 para un promedio a corte 31 de marzo de 2017 de 4.3.	Evaluación del impacto de las capacitaciones A corte 31 de marzo de 2017, la calificación se ubica en un promedio de 4.3.	4.3%	De acuerdo con el seguimiento realizado por la oficina asesora de planeación, se tomaron las capacitaciones evaluadas que fue una por 4.5 para un promedio a corte 31 de junio de 2017 de 4.5.	4.5 + 4.0 = 4.5 / 2 = 4.3	4.9%	Se realizó evaluación de impacto respecto a la capacitación de gestión del conocimiento cuyo promedio fue de 4,95	4.95 / 1 = 4.95